

**Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor**

**Bogotá, D.C. de noviembre 2023**

Tabla de contenido

[Introducción 5](#_Toc148604489)

[1. Aspectos Generales. 6](#_Toc148604490)

[1.1. Objetivo general. 6](#_Toc148604491)

[1.2. Objetivos específicos. 6](#_Toc148604492)

[1.3 Alcance y aplicación. 7](#_Toc148604493)

[1.4 Principios 7](#_Toc148604494)

[1.5 Derechos y deberes de la ciudadanía 11](#_Toc148604495)

[1.6 Normatividad 12](#_Toc148604496)

[2. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 16](#_Toc148604497)

[2.1 Accesibilidad 16](#_Toc148604498)

[2.2. Lenguaje Claro (Comunicación verbal y no verbal) 18](#_Toc148604499)

[3. Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía 19](#_Toc148604500)

[3.1 Atención con enfoque de derechos 19](#_Toc148604501)

[3.2 Perspectiva de interseccionalidad 20](#_Toc148604502)

[3.3. Enfoque poblacional diferencial 20](#_Toc148604503)

[3.3.2. Protocolo de atención a personas con discapacidad 24](#_Toc148604504)

[3.3.3. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica 33](#_Toc148604505)

[3.3.4. Protocolo para la atención a víctimas del conflicto armado 38](#_Toc148604506)

[3.3.5. Protocolo para la atención a personas campesinas y campesinos 41](#_Toc148604507)

[3.3.6. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores LGBTI 43](#_Toc148604508)

[3.4 Atención con enfoque de género 47](#_Toc148604509)

[4. Protocolos de atención por canal de atención. 50](#_Toc148604510)

[4.1 Canal de atención presencial 51](#_Toc148604511)

[4.2. Protocolos de atención canal telefónico 60](#_Toc148604512)

[4.3. Protocolos de atención canal virtual 63](#_Toc148604513)

[4.3.1. Protocolo de atención a través del chat 64](#_Toc148604514)

[4.3.2 Protocolo de atención Redes sociales 66](#_Toc148604515)

[4.3.3. Protocolo de atención correo electrónico 67](#_Toc148604516)

[4.3.4. Página web institucional 69](#_Toc148604517)

[4.3.5. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA” 69](#_Toc148604518)

[4.3.6. Guía de trámites y servicios Distrito Capital 69](#_Toc148604519)

[4.4. Protocolo de atención canal escrito 69](#_Toc148604520)

[4.5 Atención a personas inconformes y/o alteradas 70](#_Toc148604521)

[4.5.1 Si la ciudadanía tiene reclamos 71](#_Toc148604522)

[4.5.2 Si la molestia de la persona está relacionada con un acto de discriminación se deberá tener en cuenta lo siguiente: 72](#_Toc148604523)

[5. Nivel de satisfacción ciudadana 73](#_Toc148604524)

[6. Articulación Plan Estratégico Institucional y Plan Sectorial de Movilidad 73](#_Toc148604525)

[7. Responsabilidad social y grupos de valor 76](#_Toc148604526)

[8. Términos y definiciones 78](#_Toc148604527)

[REFERENCIAS 83](#_Toc148604528)

**Índice de Tablas**

T

[Tabla 1. Derechos y deberes de la Ciudadanía 10](#_Toc148604529)

[Tabla 2. Normatividad 12](#_Toc148604530)

[Tabla 3. Terminología apropiada 32](#_Toc148604531)

[Tabla 4. Grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención 55](#_Toc148604532)

[Tabla 5. Articulación Plan Estratégico Institucional, Plan Sectorial y Plan Distrital de Desarrollo 72](#_Toc148604533)

[Tabla 6. Grupos de Valor 76](#_Toc148604534)

## Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV presenta su **Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor**, como un documento que imparte los lineamientos y requisitos mínimos para tener en cuenta al momento de prestar el servicio a la ciudadanía.

En el presente Manual, se da a conocer la normatividad que soporta la gestión del servicio, así como los atributos desarrollados por la entidad, los protocolos y los canales de interacción dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV. Se incluyen aspectos importantes para tener en cuenta al momento de atender los requerimientos de la ciudadanía, brindar un servicio con calidad y calidez desde el primer contacto, y así lograr que el servicio sea más incluyente, eficaz y satisfactorio.

En este sentido, el Manual contempla como estrategia primordial la **"Calidad y Calidez en el Servicio"**, que se debe ofrecer mediante los canales de interacción ciudadana, buscando la excelencia en el servicio y un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten la gestión para la ciudadanía. Del mismo modo se construye de acuerdo con los lineamientos, políticas y requerimientos exigidos legalmente y alineado con los entes rectores en materia de servicio a la ciudadanía; busca que los colaboradores o colaboradoras de la Entidad, entiendan la importancia de conocer, construir y manejar el servicio como un sistema, desarrollar la sensibilidad y actitud de querer servir como condición inherente al ser humano, adoptando las habilidades y competencias requeridas para prestar un servicio con calidad, a partir del conocimiento, el entendimiento y las necesidades de la ciudadanía y por consiguiente encaminados en la construcción de una cultura de servicio humanizado. Así mismo, este documento toma como referente el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 2.[[1]](#footnote-1)

## Aspectos Generales.

## 1.1. Objetivo general.

Establecer los lineamientos, directrices, acciones legales y procedimentales para que la atención a la ciudadanía sea eficaz, de calidad, oportuna, transparente, digna e igualitaria y de la mayor claridad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, en la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV.

## 1.2. Objetivos específicos.

* Lograr que la atención y el servicio ofrecido por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, se brinde de acuerdo con los principios, valores y atributos del servicio.
* Realizar las acciones administrativas teniendo en cuenta los aspectos normativos, procedimentales y demás lineamientos impartidos desde las diferentes Políticas de Gestión y Desempeño Institucional relacionadas con Estado – Ciudadanía[[2]](#footnote-2).
* Lograr que la interlocución entre la Entidad y la ciudadanía sea efectiva y satisfactoria para las partes, optimizando los recursos, así como la capacidad de respuesta al gestionar los requerimientos recibidos en la entidad.
* Atender a la ciudadanía y a los grupos de valor, de acuerdo con los protocolos establecidos buscando siempre que el servicio y la atención sea con calidad, calidez e incorporando enfoques diferenciales e incluyentes.
* Implantar una cultura orientada al servicio y satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor, desarrollando las competencias y habilidades necesarias para servir a la ciudadanía.
* Atender y gestionar los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor, utilizando mecanismos, herramientas y metodologías que generen confianza y efectividad.
* Cualificar a los colaboradores o colaboradoras de la Entidad dispuestos para la Atención y Servicio a la Ciudadanía.

## 1.3 Alcance y aplicación.

El presente Manual está dirigido a los colaboradores o colaboradoras que atienden a la ciudadanía u otros grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención presencial, virtual, telefónico y escrito dispuestos por la Entidad, garantizando la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

## Principios

La gestión de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad - Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV se fundamenta en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014[[3]](#footnote-3), la cual está orientada y soportada en los siguientes principios:

* **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como Principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un acuerdo, servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
* **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
* **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del distrito, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
* **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
* **Equidad:** Está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
* **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
* **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
* **Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
* **Titularidad y efectividad de los derechos**: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias, con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
* **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Publica 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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como 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.[[4]](#footnote-4)
* **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
* **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
* **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
* **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 los recursos en una actividad.[[5]](#footnote-5)
* **Eficacia:** Es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.[[6]](#footnote-6)
* **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 ciudadano o ciudadana.[[7]](#footnote-7)
* **Calidad:** Mide el grado en que la atención cumple las necesidades de la población.
* **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.[[8]](#footnote-8)
* **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y la petición ciudadana.[[9]](#footnote-9)
* **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad, se brinde en términos compresibles para la ciudadanía.[[10]](#footnote-10)
* **Calidez:** Entendido como el trato digno, amble y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.[[11]](#footnote-11)

## Derechos y deberes de la ciudadanía

La atención y el servicio con calidad, contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV y se relacionan a continuación:

Tabla 1. Derechos y deberes de la Ciudadanía

|  |  |
| --- | --- |
| **Derechos** | **Deberes** |
| Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano. | Acatar la Constitución y las leyes. |
| Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma considerada y diligente. | Proporcionar un trato respetuoso a los colaboradores o colaboradoras de las entidades. |
| Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así como ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente. | Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio. |
| Recibir atención especial y preferente si se trata de persona en situación de discapacidad, niño, niña o adolescente, mujer gestante, adulto mayor, o en general cualquier persona que se encuentre en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. | Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la entidad para acceder a los servicios. |
| Conocer, salvo expresa reserva legal el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.  . | Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios. |
| Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes. | Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. |
| Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores o colaboradoras que presten sus servicios en la entidad. | Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o aﬁrmaciones temerarias. |
| Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, siempre que el medio lo permita. | Informar todas sus inquietudes a los colaboradores o colaboradoras de la entidad; para obtener la atención solicitada. |
| Obtener respuesta oportuna y eﬁcaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto. | Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio. |
| Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes. | Veriﬁcar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan. |

Fuente: Carta de Trato Digno a la Ciudadanía - UAERMV

## Normatividad

El qué hacer de la atención y servicio a la ciudadanía se enmarca en diferentes sustentos normativos de orden constitucional, legal y reglamentario, que buscan garantizar los derechos de la ciudadanía y grupos de valor, para lo cual, en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento - UAERMV se realizarán las gestiones correspondientes, a fin de dar cumplimiento a la presente normatividad.

Tabla 2. Normatividad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| AÑO | NORMA | OBJETO |
| 1991 | Constitución Política de Colombia  (Arts. 1, 2, 6, 13, 20, 23, 29, 74, 83, 84 209, 333, 365) | * El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. * Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad. * Los funcionarios públicos y particulares son responsables ante las autoridades, por limitación o extralimitación en el ejercicio de sus funciones. * Principio de igualdad de trato ante la Ley. * La libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. * Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular. * El debido proceso. * Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo excepciones de la Ley. * Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la administración. * Acceso a documentos públicos. * La función administrativa está al servicio de los intereses generales y fundamentados en los principios constitucionales. * Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley. * La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad del Estado. |
| 2005 | Ley 962 | “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”. |
| 2005 | Ley 982 | “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”. |
| 2011 | Ley 1437 | “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. |
| 2011 | Ley 1474 (Art. 76) | “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. “Toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos o ciudadanas se formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” |
| 2013 | Ley 1618 | “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”. |
| 2014 | Ley 1712 | “Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional”. |
| 2015 | Ley 1755 | “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”. |
| 2010 | Decreto 371 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”. |
| 2014 | Decreto 2573 | “Por medio del cual se establecen lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea” |
| 2014 | Decreto 197 | “Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” |
| 2014 | Decreto 062 | Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- A – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones. |
| 2015 | Decreto 103 | 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. |
| 2016 | Decreto 1166 | Todas las entidades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia, la recepción de peticiones que se formulen verbalmente de forma presencial o no presencial. |
| 2017 | Decreto 1499 | “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. |
| 2019 | Decreto 847 | “´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”. |
| 2020 | Decreto 237 | “Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistemas Distrital del Ciudadano”. |
| 2020 | Decreto 217 | Por el cual se modifica el artículo [32](http://sisjur.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588#32) del Decreto Distrital 847 de 2019 “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” |
| 2021 | Decreto 293 | “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” |
| 2010 | CONPES 3649 | “Política Nacional de Servicio al Ciudadano(a)”. |
| 2013 | CONPES 3785 | “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano(a) y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del Ciudadano(a)”. |
| 2013 | CONPES 167 | Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. |
| 2019 | CONPES D.C, 01 | Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción |
| 2019 | CONPES D.C, 03 | Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |
| 2013 | Acuerdo Distrital 529 | “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital¨ |
| 2015 | Acuerdo 630 | “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”. |
| 2018 | Acuerdo 731 | “Por el cual se promueven 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, se modifica el artículo 3º del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”. |
| 2018 | Resolución 0667 | “Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas”. |
| 2015 | Circular 120 | Sostenibilidad y Financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |
| 2015 | Circular 006 | Veeduría Distrital señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar, “la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”. |
| 2017 | Circular 024 | Trámite Interno Derecho de Petición. |
| 2017 | Circular Conjunta 006 | Veeduría Distrital. Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos” |
| 2018 | Circular 007 | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”. |
| 2021 | Circular 055 | 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: Normograma UAERMV

## ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## Accesibilidad

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

En cuanto a la normatividad:

* La Ley 1618 de 2013, establece en su **Artículo 14. Acceso y accesibilidad***. Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.*
* La Ley 1712 de 2014, establece en su Artículo 8, **Criterio diferencial de accesibilidad**. *Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.*
* En el mismo sentido, los artículos 13 y 14 del Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que: **Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad**. *Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.*
* **Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad**. *Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.*

En cuanto a su definición:

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

**Accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. De igual manera es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia:

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

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

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

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

Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable que la entidad tome medidas y genere una serie de ajustes razonables[[12]](#footnote-12), con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona sin distinción alguna, acceder a un bien o servicio que se encuentre disponible al público.

## 2.2. Lenguaje Claro (Comunicación verbal y no verbal)

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

* El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
* Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
* Llamar al ciudadano o ciudadana por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. Se debe garantizar un lenguaje incluyente no sexista.
* Evitar tutear a la ciudadanía al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
* Para dirigirse al ciudadano o ciudadana, encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
* Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
* Desarrolle acciones que incorporaren el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

## Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía

## Atención con enfoque de derechos

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

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna[[14]](#footnote-14).

## Perspectiva de interseccionalidad

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

## 3.3. Enfoque poblacional diferencial

Cabe señalar que la Secretaría Distrital de Planeación define el enfoque poblacional-diferencial como una herramienta que: “Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos. En este sentido, el principal objetivo de estos enfoques es reconocer a Bogotá D.C., como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad. Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social, que aporten a la construcción de una Bogotá donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio” (Secretaría Distrital de Planeación, 2019, pág.15)[[16]](#footnote-16).

Con el firme propósito de ofrecer una atención y servicio con calidad y calidez a la ciudadanía, con el presente documento se formalizan los protocolos para los colaboradores o colaboradoras de la entidad, los cuales se deberán aplicar en los diferentes canales (presencial, virtual, telefónico y escrito), así como en las diversas situaciones que se puedan presentar en el proceso de prestación del servicio de la entidad.

Se debe estar preparado previamente sobre la información oficial de la entidad, los trámites, servicios, formatos, planillas y guiones de atención e incluidas las novedades coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.

**3.3.1. Protocolo de atención a personas mayores**

**Conceptos relevantes para la atención:**

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

**Envejecimiento:**

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

**Persona mayor:**

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

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

**Vejez:**

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

**Discriminación por edad en la vejez:**

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

**Normatividad**

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

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

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

**Se establecen las siguientes recomendaciones para la atención:**

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

## 3.3.2. Protocolo de atención a personas con discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

**Normatividad**

**Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013-2022.**

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

**Ley 1346 de 2009, que ratificó la** “**Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

**Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención**

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

Para ofrecer una atención y servicio con calidad y calidez para este sector poblacional, el colaborador o colaboradora de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
2. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad de acuerdo con lo establecido por la Ley 1618de 2013, Decreto 1350 de 2018, y Resolución 113 de 2020 del Ministerios de Salud y Protección Social.
3. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
4. Mirar a la persona con naturalidad y mantener una comunicación prudente, incluyente, sin burlas, comentarios o preguntas incómodas.
5. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte, ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?, ¿En qué le puedo colaborar?
6. Si la persona con discapacidad viene acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, incluyéndola en la atención con un trato digno y respetuoso.
7. Verificar que la información suministrada haya sido comprendida. De ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
8. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

**Tipos de Discapacidad**

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

**Discapacidad visual**

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

**Recomendaciones para su atención**

* Es indispensable seguir las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en el apartado de Accesibilidad.
* Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
* Identifíquese de acuerdo al protocolo a fin de ser reconocido por el ciudadano o ciudadana; asegurarse de que la persona con discapacidad visual sepa que nos dirigimos a ella y no ausentarse sin previo aviso.
* Se debe preguntar al ciudadano o ciudadana; si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
* Si se requiere, indicarle un lugar para sentarse y si el ciudadano o ciudadana acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
* Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
* Algunas personas tienen perro guía. No se debe tratar como si fuera únicamente una mascota, no dispersar su atención, está cumpliendo una tarea muy importante; por otra parte, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
* Si se requiere leerle un documento, hacerlo de manera pausada y con claridad. No abreviar contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona lo solicite expresamente. Cualquier signo ortográfico de importancia, deberá indicarse al ciudadano o ciudadana.
* Si se deben entregar documentos, informar con claridad cuáles son, cerciorándose de que la información suministrada haya sido comprendida en su totalidad.
* Para indicar a la persona donde firmar, se debe tomar su mano y llevarla hasta el punto donde debe hacerlo.
* Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
* Señalizar los vidrios y puertas transparentes.
* No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano o ciudadana debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

**Discapacidad auditiva**

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

**Recomendaciones para su atención**

* Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
* Saludar a la persona con discapacidad auditiva de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas.
* Preguntar al ciudadano o ciudadana que tramite necesita realizar y acompañarlo a solicitar su turno preferencial.
* Al llegar al módulo, diríjase a la persona con discapacidad auditiva y ofrezca su ayuda si es necesaria.
* No gritar y no coger a la persona de la ropa ni del brazo.
* Hablar de frente y con naturalidad; dirija siempre su mirada al ciudadano o ciudadana con discapacidad auditiva pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
* Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues la persona creer que lo está gritando.
* Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
* Brindar la información completa, no con palabras sueltas, utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación.
* Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano o ciudadana con discapacidad auditiva.
* Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de palabras.
* Evitar tapar la boca, con un bolígrafo, la mano, etc., para no dificultar la vocalización, la emisión de la voz y para facilitar la lectura labial.
* Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos, si fuera preciso.
* Ayudarse con la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.
* 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.
* Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.

**Sordoceguera**

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

**Recomendaciones para su atención**

* Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos de braille, entre otros, es importante preguntarle a la persona como quiere comunicarse, en caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde el acompañante sobre el método que la persona prefiera para comunicarse.
* Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
* Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
* Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
* Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
* Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
* Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
* Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

**Discapacidad física**

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

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

**Recomendaciones para su atención**

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

**Discapacidad intelectual**

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

**Recomendaciones para su atención**

* Evitar introducir factores generadores de estrés o tensión en la relación y comunicación con el ciudadano o ciudadana.
* Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
* Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
* Atender mostrando interés y restando importancia a cambios de opinión o de humor.
* Intentar comprender su situación, facilitando siempre su participación en la comunicación.
* Ubicarle, salvo que el ciudadano o ciudadana indique lo contrario, cerca de la salida si detecta que tiene dificultades de deambulación.
* Facilitar a la persona el alcance de los objetos.
* Consignar por escrito si la persona debe presentar un 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 la ciudadanía con discapacidad.

**Discapacidad psicosocial (mental)**

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

**Recomendaciones para su atención**

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

**Discapacidad múltiple**

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

**Recomendaciones para su atención**

* Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que pueda requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual pueda incluir apoyos de las 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 una discapacidad intelectual.
* Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras con consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad pueden considerar que atenta contra su dignidad y capacidades.
* El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, tener en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 3. Terminología apropiada

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

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

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

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los grupos étnicos.

**Conceptos relevantes para la atención**

**Autoridad propia**

Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

**Grupo Étnico**

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes. La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.

**Autorreconocimiento**

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

**Población afrocolombiana**

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

**Comunidades Negras**

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

**Población Palenquera**

Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica -39- Perspectiva y enfoques relevantes Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital 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[[17]](#footnote-17).

**Raizales**

Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional[[18]](#footnote-18).

**Pueblo Rrom o Gitanos**

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

**Pueblos Indígenas**

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

**Interculturalidad**

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

**Normatividad**

**Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras**

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

**Comunidad Raizal**

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

**Pueblos Indígenas**

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

**Pueblo Rrom o Gitano**

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

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. “El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que deben tener en cuenta las políticas públicas y que deben reflejarse en su implementación. En particular hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales”[[19]](#footnote-19)

**Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para su atención:**

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

## 3.3.4. Protocolo para la atención a víctimas del conflicto armado

**Conceptos relevantes para la atención**

**Víctima de conflicto armado**

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

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

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la 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.

**Normatividad**

* **La Ley 1448 de 2011**, la cual se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.
* **Ley 2078 de 2021** por la cual se prorroga por diez años la vigencia de la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictas otras disposiciones, y de los Derechos Ley-Étnicos 4633 de 2011 y 4634 de 2011 y 4635 de 2011.

**Recomendaciones para la Atención a Víctimas del conflicto armado**

* 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 hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse y/o aclamar sus derechos y un trato digno.
* Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
* Reconocer a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
* Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar 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 las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de ser un interlocutor 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 utilice tecnicismos.
* Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
* No inferir o generar suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasear y confirmar con la víctima lo que ella expresó.
* Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
* Garantizar a la 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.
* Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
* No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano o ciudadana y tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
* Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
* Solicitar apoyo cuando desconozca información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
* Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y ser empático.
* Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
* Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
* Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

## 3.3.5. Protocolo para la atención a personas campesinas y campesinos

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

**Campesino o campesina**: sujeto intercultural que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.[[20]](#footnote-20)

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

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

* No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero todas las personas rurales no son campesinas. Entendiendo que quieres 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, cuentas con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio de Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
* Es posible que la persona campesina o rural salude de la mano, por lo que es importante corresponder asertivamente.
* 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 que se refieren.
* Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, numero de kilometro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
* Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de que medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

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

**Conceptos relevantes para la atención**

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

**Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género**

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

**Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género**

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica."[[21]](#footnote-21)

**Sexo**

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

**Identidad de género**

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

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

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

**Orientación sexual**

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

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

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

**Normatividad**

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

**Recomendaciones para la atención**

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

## Atención con enfoque de género

**Conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía**

**Enfoque de género**

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36). Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

**Lenguaje incluyente**

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

**Sexismo**

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

**Estereotipos de género**

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

**Imaginarios**

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

**Discriminación contra la mujer**

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma.[[22]](#footnote-22)

**Discriminación contra las niñas y las mujeres**

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.[[23]](#footnote-23)

**Normatividad**

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

**Recomendaciones para la atención de mujeres:**

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

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

Algunos ejemplos sobre estereotipos de género:

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

## Protocolos de atención por canal de atención.

Los canales de interacción ciudadana son los medios por los cuales se le permiten a la ciudadanía en general, presentar sus requerimientos, solicitar información y orientación, hacer seguimiento a sus peticiones, entre otros. Los canales de atención que ha establecido la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV son presencial, telefónico, virtual y escrito.

Modelo Multicanal – CANALES

**ESCRITO**

**TELEFÓNICO**

**VIRTUAL**

**PRESENCIAL**

**Recomendaciones generales para la atención**

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

## Canal de atención presencial

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con la entidad, y puede acceder a la información pública, solicitar un servicio o presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, felicitaciones y denuncias. En la entidad el canal presencial cuenta con el siguiente punto de atención:

Sede Administrativa: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C.

Otra forma de atender y servir a la ciudadanía, se realiza mediante los colaboradores o colaboradoras de la entidad, que están directamente en los **frentes de obra**, donde se busca atender directamente los requerimientos de la comunidad, en caso de no ser solucionado en el momento, se suministrará el formato de Requerimiento PQRSFD para su posterior radicación e información del número de radicado al ciudadano o ciudadana por el canal acordado, de no ser así, se orienta al ciudadano o ciudadana sobre los demás canales en que puede interactuar con la entidad para interponer sus requerimientos.

Adicionalmente, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, prestará sus servicios en los eventos y escenarios que a nivel distrital se convoquen en el marco del servicio distrital de servicio a la ciudadanía, a fin de acercar la entidad a la ciudadanía ubicada en las diferentes localidades de la ciudad.

Dentro del proceso de Atención a Grupos de Valor, el área encargada de atender este canal es:

* Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad – Servicio al Ciudadano

**Generalidades**

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

* Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
* Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
* El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
* Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
* Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
* 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.
* Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
* Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
* Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
* Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
* Priorice las variables de acuerdo a la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.
* Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
* Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
* Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

**Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo**

La presentación personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto al colaborador y a la entidad. De allí, la importancia de mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y así cuidar adecuadamente la imagen institucional, Por otra parte, el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano o ciudadana; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. En adición, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

* En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
* El aspecto físico debe verse limpio y organizado
* Portar el carné institucional en un lugar visible, su uso es obligatorio durante el horario de prestación del servicio.
* Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio
* No ingerir bebidas y alimentos en el puesto de trabajo, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
* Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3, entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.

**Ciclo de servicio presencial**

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

**Ingreso a la entidad**

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente 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.

**1. Primer contacto con la ciudadanía**

**Interacción con el personal de vigilancia**

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

* Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
* Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
* Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”
* Debe revisar todos los maletines, paquetes o demás elementos 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 punto de Atención a la Ciudadanía al cual debe dirigirse en primera instancia.

**2. Solicitud y asignación de turno**

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

En el punto de atención y servicio a la ciudadanía, se orienta a la persona a tomar un turno y pasar a la sala de espera hasta que sea llamado.

**Grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención:**

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

Tabla 4. Grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención

|  |  |
| --- | --- |
| Personas mayores Niños niñas y adolescentes | Al momento de su atención tenga en cuenta:  • Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.  • En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.  • Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.  • No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.  • Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.  • No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.  • Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.  • Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar. |
| Personas con discapacidad  Mujeres en embarazo  Personas con niños o niñas en brazo Personas con problemas de seguridad y/o protección | • Priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad. |
| Persona con enfermedades terminales o catastróficas. Personas de la fuerza pública | • De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: “Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal 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 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. |

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

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

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

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

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

**Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía**

Sucede cuando en el punto de atención interactúan la ciudadanía con la persona de la entidad y materializan la prestación del servicio a través de la entrega de información u orientación solicitada.

**Al iniciar contacto con la ciudadanía**

* Mirar al interlocutor a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.
* Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto:
* “Buenos días” o “Buenas tardes” según sea el caso.
* “Bienvenido o bienvenida a la oficina de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Mantenimiento Vial”
* “Mi nombre es: nombre y apellido”
* “¿En qué le puedo servir?”
* El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
* El colaborador o colaboradora de la entidad que se encuentra prestando el servicio hace contacto visual con el ciudadano o ciudadana desde el momento en que se acerca al sitio de atención o lugar de encuentro.
* Dar en todo momento un trato cordial, espontáneo y sincero.
* No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
* Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
* Tener en cuenta que, en ningún momento es bueno dirigirse a la ciudadanía con tuteo, diminutivos o presiones que puedan incomodar o ser mal interpretadas como: “reinita”, “mamita”, “abuelita”, “hijita”, “muñeca”, “princesa”.
* Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano o ciudadana que se está atendiendo y escucharlo con atención.
* Verificar que se está comprendiendo la necesidad del ciudadano o ciudadana, con frases como: “Entiendo lo que usted requiere…”.
* Responder a las preguntas y brindar la información que requiera de forma clara y precisa.
* Cuando sea necesario retirarse del punto de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
* Registre la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.

**Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad**

* Ser lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.
* Retroalimentar al ciudadano o ciudadana sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle como regla general: “¿Hay algo más en qué le pueda servir?”.
* 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.
* En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
* Finalización de la atención.
* Despedirse con una sonrisa cálida, llamando al usuario(a) por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.” agradeciendo su vista “Gracias por venir a la Unidad de Mantenimiento Vial, que tenga un “buen día” o “buena tarde”.

**Protocolo** **para atención presencial en territorio**

* Debe tener en cuenta acciones preventivas que preserven su seguridad personal.
* Portar el uniforme, el carné institucional asignado y demás documentos de identificación requeridos.
* Manejar de forma eficiente el tiempo de forma que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
* Programar y asistir a visitas en equipo, con otros colaboradores o colaboradoras y procurar el acompañamiento de actores o ciudadanía de la localidad.
* Aplicar los protocolos de atención a poblaciones definidas en el presente manual.
* Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar diferentes a estas.
* Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
* Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la Entidad.

## 4.2. Protocolos de atención canal telefónico

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV articula este canal con el Distrito Capital, a través de la Línea de Servicio **195**, y la línea fija habilitada para la atención y servicio a la ciudadanía es: **(601) 377 9555** **Ext. 1001 - 1002**, horario de atención de lunes a viernes de **7:00 a.m. a 4:30 p.m.** Bogotá, Colombia.

**Recomendaciones generales para la atención**

**Tono y volumen de voz:** Debe manejar un tono y volumen de voz 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:** Saludar de manera amable y respetuosa e identificarse, utilizando los guiones establecidos por la entidad.

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

**Ciclo del servicio**

1. **Ciudadana o ciudadano llama a la entidad**

La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención. No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la entidad.

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

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

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

1. **Requerimiento de la ciudadanía**

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

**Verificar que entiende la necesidad** con frases como: “Entiendo que usted requiere…”.

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

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

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

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

1. **Validación de información**

**Tiempo de espera**

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

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

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

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

1. **Transferencia de llamada**

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

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

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

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

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

* Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
* Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su servicio y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.
* Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.
* Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
* Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.
* Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
* Recepcionar y registrar en la base de datos de atenciones ciudadanas la información de todas las llamadas.

1. **Finalización de la llamada.**

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

## 4.3. Protocolos de atención canal virtual

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para facilitar la información a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la entidad, también como disponer de herramientas para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, y así promover un cambio de cultura hacia lo digital.

Los medios virtuales que ha dispuesto la entidad a disposición de la ciudadanía son:

* Chat
* Redes Sociales
* Correo electrónico
* Página Web Institucional
* Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA”
* Guía de trámites y servicios Distrito Capital

A continuación, se dan a conocer los medios y herramientas virtuales disponibles para que la ciudadanía acuda por este canal.

**Chat institucional**

La Entidad ha dispuesto al servicio de los grupos de valor esta herramienta de comunicación virtual, en la cual se podrá obtener una respuesta en tiempo real, si esta no suple sus expectativas se informará por este medio los diversos canales habilitados por la entidad. La información suministrada corresponderá a las principales inquietudes u orientaciones que requieran los grupos de valor. Esta herramienta tiene los siguientes horarios de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm, y se ubica en la página web de la entidad, enlace

<https://www.umv.gov.co/portal/#.>

## 4.3.1. Protocolo de atención a través del chat

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

* Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
* Atender de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio escrito.
* Utilice los guiones establecidos por la entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en el chat.
* Infórmese sobre las novedades del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
* Cuide la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
* Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
* Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
* De inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat, responda las preguntas por orden de entrada.
* No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.

**Ciclo de servicio**

* De inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat.
* Responda las preguntas por orden de entrada.
* No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.

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

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

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

**Personaliza la atención:**

* Al aceptar la solicitud en el chat se debe saludar de inmediato usando el protocolo institucional: “Buenos días” Buenas tardes”, mi nombre es: “(Nombre y Apellido)”; preguntar a la persona su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”; seguido de la frase “¿en qué le puedo ayudar?
* Una vez realizada la solicitud se debe analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de esta, con fin de poder definir si sobrepasa las posibilidades del servicio del chat, de ser así informar al ciudadano o ciudadana sobre el proceso de radicación de la petición e informar a la persona y brindar las opciones que procedan.
* Una vez clarificada la pregunta o solicitud de la persona dentro de los servicios y competencias del chat institucional, se debe aclarar al ciudadano o ciudadana que le permita un tiempo de búsqueda para verificar la información y poder brindar una respuesta acertada, ejemplo (permítame un tiempo para verificar la información de su solicitud y brindarle una respuesta acertada).

1. **Respuesta a la solicitud de la ciudadanía**

* Una vez verificada la información se debe preparar la respuesta e informar a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: La comunicación debe ser en lenguaje claro que facilite la fluidez y la comprensión, cuidando la ortografía, no utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración o dividir las respuestas largas en párrafos.
* Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas ortográficas ya que esto equivale a gritos en lenguaje escrito.
* Si necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud, utilice los guiones establecidos. Si requiere más tiempo se debe retomar la interacción y justificar la espera.
* Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
* Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.

1. **Finalización del servicio - El ciudadano o ciudadana sale del chat**

* Una vez finalizado el servicio y después de confirmar que la persona se encuentra conforme, se debe agradecer el uso del servicio y despedirse de una manera agradable, de acuerdo al protocolo de la entidad.

## 4.3.2 Protocolo de atención Redes sociales

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

**Facebook**: [@unidadde.mantenimientovial](https://www.facebook.com/unidadde.mantenimientovial)

**Instagram**: @umv.bogota

**X**: @UMVbogota

## 4.3.3. Protocolo de atención correo electrónico

**Recomendaciones Generales**

El correo electrónico institucional habilitado por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV para recibir PQRSFD es: [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co), el cual debe usarse exclusivamente para fines institucionales, no debe utilizarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad. Los correos electrónicos de la ciudadanía remitidos a los colaboradores o colaboradoras de la entidad deben ser remitidos al correo institucional [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co) mediante el cual surtirá el trámite correspondiente. Sin excepción, no se pueden dar respuestas a peticiones a la entidad mediante correos electrónicos diferentes al autorizado para tal fin.

**Ciclo de Servicio**

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

**Recomendaciones generales para dar respuesta**

* Responder únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y dar respuesta desde el mismo correo.
* Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadanía.
* Informar al ciudadano o ciudadana que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
* Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “Asunto”.
* En el campo “para” designar al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
* 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.
* Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “en respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.
* Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
* Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
* Usar mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
* 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.
* Revisar que debajo de su firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o ciudadana pueda identificar quién le presta el servicio y contactarse en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
* 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 de registro en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en ningún caso debe darse respuesta por este medio.

## 4.3.4. Página web institucional

La ciudadanía en general podrá acceder a nuestra página web institucional <https://www.umv.gov.co/portal/>, donde se podrá consultar la información misional de la entidad, y la información relacionada con la Atención y Servicio a la Ciudadanía.

## 4.3.5. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA”

Es una herramienta virtual que se encuentra a disposición de la ciudadanía en la página web institucional de la entidad, ubicada en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/> “Bogotá Te Escucha”; a través del cual se puede interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias -PQRSFD-. Por medio de esta herramienta la ciudadanía puede realizar por sus propios medios, el seguimiento al trámite de su requerimiento.

## 4.3.6. Guía de trámites y servicios Distrito Capital

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV se articula con los lineamientos distritales en materia de atención y servicio a la ciudadanía. En el siguiente enlace se encuentra la información misional de interés para la ciudadanía: los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, los cuales se podrán consultar, a través del siguiente link: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/unidad-administrativa-especial-de-rehabilitacion-y-mantenimiento-vial-uaermv>

## 4.4. Protocolo de atención canal escrito

La ciudadanía interesada en acceder a la entidad mediante este canal, lo puede hacer radicando sus requerimientos en la ventanilla de correspondencia, ubicada en la sede administrativa de la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 -Bogotá D.C. donde se le entregará el soporte de recibido con un número de radicado.

**Recomendaciones generales canal escrito**

* Tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
* Saludar de manera formal haciendo contacto visual y manifestar con las expresiones la disposición para servir al ciudadano ciudadana.
* Recibir los documentos que se quieren radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano o ciudadana. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
* Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
* Asignar el número de radicado al documento e informárselo al ciudadano o ciudadana.
* Informar al ciudadano o ciudadana el proceso que sigue en la entidad.
* Continuar con el trámite interno establecido[[24]](#footnote-24).

## 4.5 Atención a personas inconformes y/o alteradas

En caso de que en los frentes de obra o en el punto de atención a la ciudadanía, se acerque algún ciudadano o ciudadana confundido, ofuscado y/o furioso, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal, para lo cual se recomienda:

* Dejar que el ciudadano o ciudadana 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 como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio y no de la persona que los está atendiendo.
* No perder el control, si el colaborador o colaboradora conservan la calma es probable que el ciudadano o ciudadana también se calme.
* Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
* Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano o ciudadana.
* Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
* Si la persona que está presentando el reclamo se encuentra muy agresiva y se sospecha que puede haber una escala de violencia, se debe solicitar que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
* Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano o ciudadana, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## 4.5.1 Si la ciudadanía tiene reclamos

* Ser empático, ponerse en el lugar de la persona y validar las emociones que está teniendo en ese momento, utilizando frases como; “comprendo su molestia”, “es normal estar angustiado”, sin subir el tono de voz o mostrar indiferencia ante el reclamo.
* Mantenerse abierto a encontrar soluciones a su molestia y no tener riñas con la persona malhumorada y/o alterada.
* Tener paciencia e invitar a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpa hasta que termine.
* Escuchar y preguntar lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
* Dejar que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”, utilice frases como "Le comprendo", “claro que sí”, "de acuerdo con usted" (cuando aplique).
* Evitar buscar excusas, sin discutir sobre quién tiene la razón.
* Evitar alterarse, subir la voz o mostrarse indiferente ante el reclamo del ciudadano o ciudadana.
* Analizar las opciones que tiene para resolver la situación (...) y comprometerse solo con lo que se puede cumplir, evitando generar falsas expectativas en la ciudadanía.
* Si la persona con la que va a dialogar se encuentra muy agresiva y sospecha que puede haber una escalada de violencia, pedir que alguien de la entidad o el punto esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
* Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, tomar algún pretexto para salir y pedir apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
* Si las actitudes agresivas continúan, informar al líder del punto de atención para que, si es el caso, informar a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra funcionario público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra funcionario público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

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

**Discriminación:**

Un acto arbitrario dirigido a perjudicar a una persona o grupo de personas con base principalmente en estereotipos o perjuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como son el sexo, la raza, el origen nacional o familiar, o por razones irrelevantes para hacerse acreedor de un perjuicio o beneficio como la lengua, la religión o la opinión política o filosófica (...).[[25]](#footnote-25)

**Acto discriminatorio:**

Es la conducta, actitud o trato que pretende - consciente o inconscientemente - anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales (…)[[26]](#footnote-26)

## Nivel de satisfacción ciudadana

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano o ciudadana en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

Dicha medición se hará mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción que será remitida a la ciudadanía que registre su correo electrónico, en el momento en que se remite la respuesta de fondo a su petición por este medio.

Lo anterior permite establecer estrategias y/o pautas de mejora del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas - SRPI, asimismo avanzar en la optimización del servicio de atención ciudadana que presta la entidad. El ciudadano o ciudadana satisfecho es un multiplicador de experiencias, en la medida en que sean positivas se incrementará la confianza entre la comunidad y la entidad como bien público.

## Articulación Plan Estratégico Institucional y Plan Sectorial de Movilidad

En el marco del Plan de Desarrollo Distrital un nuevo contrato social y ambiental, el sector movilidad asumió la meta de aumentar el índice de satisfacción al usuario en 5 puntos porcentuales, razón por la cual la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, se propuso aumentar a 89,43 puntos el índice de satisfacción al usuario, en este sentido la entidad trabajará en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados en el presente manual; la articulación se ve reflejada en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 5. Articulación Plan Estratégico Institucional, Plan Sectorial y Plan Distrital de Desarrollo

| **Articulación Plan Distrital de Desarrollo  2020-2024** | **Objetivo Institucional** | **Descripción de la Meta** | **Objetivos Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| Meta 482 aumentar el índice de satisfacción al usuario de las entidades del Sector Movilidad en 5 puntos porcentuales  Meta 483 Aumentar en 5 puntos el Índice de Desempeño Institucional para las entidades del Sector Movilidad, en el marco de las políticas de MIPG | 2. Diseñar e implementar una estrategia de innovación que permita hacer más eficiente la gestión de la Unidad. | Implementar una (1) primera fase de la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación en la UAERMV |  |  |
|
|
|  |  |  |
| Aumentar a 89.43 puntos el índice de satisfacción al usuario | Establecer los lineamientos, directrices, acciones legales y procedimentales para que la atención a la ciudadanía sea eficaz, de calidad, oportuna, transparente, digna e igualitaria y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, en la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV | Lograr que la atención y el servicio ofrecido por la UAERMV, se brinden de acuerdo con los principios, valores y atributos del servicio. |
| Lograr que la interlocución entre la entidad y la ciudadanía sea efectiva y satisfactoria para las partes, optimizando los recursos, así como la capacidad de respuesta al gestionar los requerimientos recibidos en la entidad |
| Atender a la ciudadanía y a los grupos de valor, de acuerdo con los protocolos establecidos buscando siempre que el servicio y la atención sea con calidad, calidez e incorporando enfoques diferenciales e incluyentes. |
|  | Implantar una cultura orientada al servicio y satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor, desarrollando las competencias y habilidades necesarias para servir a la ciudadanía. |
| Fortalecer 1 un sistema de gestión para la UAERMV | Atender y gestionar los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor, utilizando mecanismos, herramientas y metodologías que generen confianza y efectividad. |
| Cualificar los colaboradores o colaboradoras de la entidad, dispuestos para la Atención y Servicio a la Ciudadanía. |
| Realizar las acciones administrativas teniendo en cuenta los aspectos normativos, procedimentales y demás lineamientos impartidos desde las diferentes Políticas de Gestión y Desempeño Institucional relacionadas con Estado – Ciudadanía |
|  |  |  |
| Implementar 50 funcionalidades en cinco (5) de los sistemas de información de la UAERMV |  |  |
|
|
|  |  |  |
| Aumentar en 50 puntos porcentuales el nivel de modernización de la infraestructura tecnológica de la UAERMV. |  |  |
|
|
|  |  |  |
| Realizar 4 actualizaciones del plan estratégico de tecnologías de la información - PETI de la UAERMV |  |  |
|
|

Fuente: Plan estratégico UAERMV, OAP.

## 7. Responsabilidad social y grupos de valor

En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social y de su propósito de integrar un enfoque de sostenibilidad transversal al desarrollo de todas nuestras actividades y operaciones, para la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV en adelante), resulta habilitante la identificación de nuestros grupos de valor, en función de: 1) diseñar e implementar estrategias de relacionamiento coherentes a las necesidades, expectativas e intereses de los actores clave respecto a nuestra gestión; 2) en consecuencia, contribuir a identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos negativos asociados a nuestras actividades; y 3) de generar valor compartido en clave de mejorar las condiciones sociales, ambientales o económicas de nuestros grupos de valor.

Este proceso de construcción conjunta y colaborativa permitirá fortalecer la comprensión de las características de los actores con los que nos relacionamos, las dinámicas de los diferentes entornos y contextos donde desarrollamos nuestras operaciones y así mejorar el relacionamiento de la UAERMV con los grupos de valor. Resulta importante además mencionar que estas matrices integran los lineamientos, criterios y recomendaciones de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (DAFP - 2022).

A continuación, se desglosa para cada categoría los grupos de valor identificados:

Tabla 6. Grupos de Valor

|  |  |
| --- | --- |
| CATEGORIAS | GRUPOS DE VALOR |
| Organizaciones de la ciudadanía y de la sociedad civil | Juntas de Acción Comunal; Líderes sociales/comunitarios y personas defensoras de DDHH y del medio ambiente; Comunidades y ciudadanía de las zonas de incidencia; Grupos étnicos (comunidades indígenas, negras o afrocolombianas, raizales, palenqueros, ROM). Academia |
| Entes de control | Contraloría General de la Nación; Procuraduría General de la Nación; Personería de Bogotá D.C; Veeduría Distrital; Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP; secretaria Distrital de Ambiente; Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca; Secretaría Distrital de Salud; Secretaría Distrital de Movilidad; Unidad Administrativa especial de Servicios Públicos; Alcaldía mayor de Bogotá; Alcaldías locales; Concejo de Bogotá; Concejos Locales; Ediles. |
| Institucionalidad y autoridades del orden local y nacional | Ministerio de Transporte; Ministerio del Trabajo; Fuerza Pública (Ejercito, Fuerza Aérea, Armada y la Policía); Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. |
| Gobierno Corporativo | Comité Directivo; Junta Directiva |
| Trabajadores | Funcionarios y contratistas; Sindicatos |
| Proveedores y contratistas | Proveedores operativos |

Fuente: Actualización, priorización y caracterización de grupos de valor e interés

En este sentido, la gestión de grupos de valor constituye una de las herramientas básicas para la formulación de planes y estrategias de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, en la medida que permite identificar a los actores relevantes en la gestión de una organización, y analizar las tendencias de la interacción y el relacionamiento, como factor clave para orientar las acciones hacia el logro de propósitos e intereses comunes, en la medida que estos sean posibles. Para lograr el éxito y el cumplimiento de los objetivos trazados de cualquier organización, resulta ser un factor clave tener y mantener en el tiempo un relacionamiento adecuado con estos grupos de valor, partiendo de la premisa de que el éxito de cualquier actividad que una organización emprenda dependerá de los vínculos con sus grupos de valor.

## Términos y definiciones

**Accesibilidad:** El conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

**Atributos de servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un colaborador o colaboradora para prestar el servicio**.**

**Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se vale la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general, los cuales puede ser presencial, virtual y/o telefónico.

**Canal presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos o ciudadanas y colaboradores o colaboradoras interactúan para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador o colaboradora y la ciudadanía por medio de las redes de telefonía fija o móvil; por mediante de este canal se puede solicitar información, orientar o asistir al ciudadano o ciudadana, interponer una petición, quejas y reclamos. Pertenece a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto.

**Chat:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario(a) puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades o privadas, para que formular inquietudes.

**Ciudadano o Ciudadana:** Persona considerada como miembro activo del Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus Leyes.

**Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de la ciudadanía de forma libre y sin restricciones.

**Derecho de petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a la ciudadanía para formular sus peticiones respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos establecidos por la Ley.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**Discapacidad cognitiva**: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Discapacidad mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Discapacidad múltiple:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Enanismo o talla baja**: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta la ciudadanía con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

**Información pública:** Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle, en su calidad de tal.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o en custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de requisitos consagrados en la Ley.

**Orientación a resultados:** Tomar como eje de toda la gestión pública, los derechos y las necesidades de la ciudadanía asociadas al propósito fundamental de la entidad, así como los resultados con valores, necesarios para su satisfacción.

**PQRSFD:** Para efectos de este manual, es la sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la entidad.

**Política Antitrámites**: Guían las actuaciones de la administración pública en las relaciones de la ciudadanía con el Estado en sus diferentes niveles para el ejercicio de actividades, derechos cumplimiento de las obligaciones

**Queja:** Se formula cuando la ciudadanía hace una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con la conducta que se considera irregular de uno o varios colaboradores o colaboradoras, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios. Así mismo, se puede presentar de manera verbal, escrita o en medio electrónico.

**Reclamo:** Se entiende como una manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona bien sea natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.

**Ruta Del Servicio:** Busca mejorar la atención a la ciudadanía, involucrando aspectos relacionados con el cambio cultural y con el bienestar y la motivación de los colaboradores o colaboradoras.

**Servicio a la ciudadanía:**El derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

**SUIT:** Fuente única y válida de información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. Facilita la implementación de la Política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de Transparencia.

**SuperCADE Virtual:** Aplicación que permite realizar consultas y trámites a través de dispositivos móviles, acceder a servicios de la administración distrital e interponer peticiones por parte de la ciudadanía.

**Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas** “**Bogotá Te Escucha”:**

**Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.**

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar la ciudadanía, usuario(a)s o grupos de valor ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Usabilidad:** Hace referencia a que los trámites y servicios disponibles en medios electrónicos sean de fácil uso y proporcionen una mejor experiencia a la ciudadanía.

## REFERENCIAS

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2022), Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, recuperado de <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf?width=800&height=800&iframe=true>

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

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

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

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

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

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

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. Martinez Bermúdez, R. (2010). Guía del Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia: Escuela Superior de Administración Pública

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

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

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

**REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado y/o Actualizado por:** | **Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:** | **Aprobado:** |
| María Angélica Amaya Mora - Contratista  Angela Liliana Malagón Morales – Profesional Especializada  Con la participación de:  Diana Paola Moreno Zamora - Contratista |  |  |
| **Acompañamiento Asesor OAP:** |
| JANYTHER GUERRERO ARENAS  Contratista Oficina Asesora de Planeación |
| **JOSE FERNANDO FRANCO**  Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad | **EDGAR ALONSO FORERO**  Representante Alta Dirección |

**CONTROL DE CAMBIOS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **FECHA** | **APROBADO**  **Representante de la Alta Dirección** |
| 1 | 1. Se actualizan los cargos y dependencias de la entidad de acuerdo al rediseño institucional realizado en el presente año, asimismo se actualiza la dirección de la sede administrativa punto presencial de Servicio al Ciudadano y se actualizan las direcciones de redes sociales dispuestas para la ciudadanía. 2. Se actualizan los Grupos de Valor de la entidad con base a la Versión 2022. | Octubre 2023 | Jefe OAP |

1. “Por medio del cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 2” [↑](#footnote-ref-1)
2. Estado-Ciudadanía Políticas MIPG (Servicio al Ciudadano(a), transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, participación ciudadana, racionalización de trámites, gobierno digital, gestión documental y la política de integridad) [↑](#footnote-ref-2)
3. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” [↑](#footnote-ref-3)
4. Para efectos de este Manual, la atención preferencial se entenderá como Atención Prioritaria, según recomendaciones del Instituto Nacional para Ciegos – INCI. [↑](#footnote-ref-4)
5. Guía metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas, DNP, 2014 [↑](#footnote-ref-5)
6. *ibídem* [↑](#footnote-ref-6)
7. *ibídem* [↑](#footnote-ref-7)
8. Protocolo de atención Procuraduría General de la Nación, 2019 [↑](#footnote-ref-8)
9. 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. [↑](#footnote-ref-9)
10. *ibídem* [↑](#footnote-ref-10)
11. *ibídem* [↑](#footnote-ref-11)
12. Ajuste razonable: cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006). [↑](#footnote-ref-12)
13. Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos COPREDEH (2016). Manual para la transversalización del Enfoque de Derechos humanos con Equidad. Guatemala. [↑](#footnote-ref-13)
14. Declaración Universal de los Derechos Humanos 15. Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE [↑](#footnote-ref-14)
15. Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE [↑](#footnote-ref-15)
16. Secretaría Distrital de Planeación (2019b). Estrategia de transversalización de los enfoques poblacional-diferencial y de género en los proyectos de inversión a nivel distrital y local. Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales. Bogotá. From: http://www.sdp.gov.co/sites/ default/files/2019-12-23\_estrategia\_art\_98-depp-v.final\_c\_0.pdf [↑](#footnote-ref-16)
17. https://www.unidadvictimas.gov.co/es/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/277 [↑](#footnote-ref-17)
18. Ibídem [↑](#footnote-ref-18)
19. Secretaria Distrital de Integración Social. Equipo diferencial (2011). Orientaciones para el abordaje del enfoque de derechos y el enfoque diferencial en el marco de las políticas públicas poblacionales. Bogotá. Op.cit., P.28 [↑](#footnote-ref-19)
20. Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018 [↑](#footnote-ref-20)
21. Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2007 [↑](#footnote-ref-21)
22. 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) [↑](#footnote-ref-22)
23. Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala [↑](#footnote-ref-23)
24. Ver Manual de Gestión Documental de la UAERMV [↑](#footnote-ref-24)
25. Definición tomada de la Sentencia T – 1090/05 de la Corte Constitucional de Colombia [↑](#footnote-ref-25)
26. Definición tomada de la Sentencia T – 1090/05 de la Corte Constitucional de Colombia [↑](#footnote-ref-26)