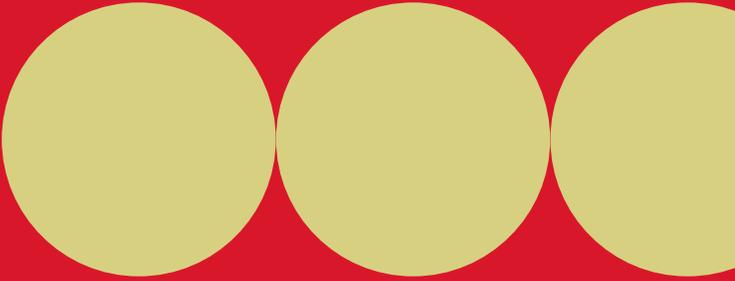


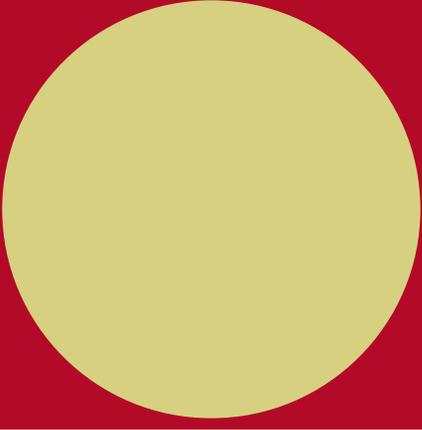
# MANUAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

2024



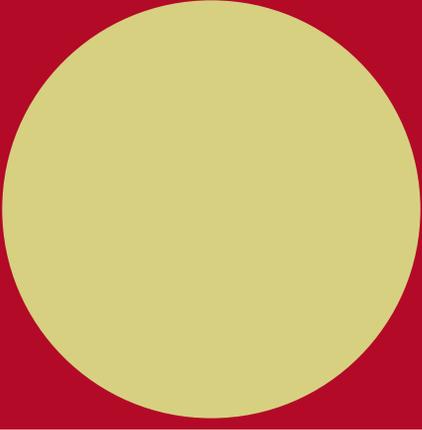
SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL





# Contenido

1. Aspectos Generales	06
1.1 Objetivo	06
1.2 Alcance de aplicación	06
1.3 Marco legal	06
2. Atención la ciudadanía	10
2.1 Principios del servicio a la ciudadanía	12
2.2 Enfoques del servicio a la ciudadanía	15
2.3. Derechos y deberes de la ciudadanía	17
2.4. Competencias para el servicio a la ciudadanía	18
3. Canales De Atención	20
3.1 Canal Presencial	21
Ingreso a la Entidad	23
Atención prioritaria	23
Primer contacto con la ciudadanía	23
3.2 Canal Telefónico	25
3.3 Canal Virtual	25
4. Accesibilidad	28
4.1 Accesibilidad en espacios físicos	30
4.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales	31
4.3 Lenguaje claro	32
4.3.1 Principios del lenguaje claro	32
4.3.2 Redacción clara	32
4.3.3 Comunicación oral clara	33
5. Instrucciones para la atención por tipo de canal	34
Se debe dar cumplimiento a lo siguiente:	35
5.2 Atención telefónica	37
5.3 Atención por video llamada	39
5.4 Atención por redes sociales	40



# Tabla de contenido

6. Atención con enfoque poblacional y diferencial	42
6.1 Atención a niños, niñas y adolescentes	44
6.2 Atención a personas mayores	45
6.3 Atención a los sectores – LGBTI	46
6.4 Atención a personas de talla baja	47
6.5 Atención a personas con discapacidad	47
6.5.1 Discapacidad visual	48
6.5.2 Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	49
6.5.3 Discapacidad física o motora	50
6.5.4 Discapacidad cognitiva	51
6.5.5 Discapacidad psicosocial /mental	52
6.6 Atención a personas que han vivido hechos de violencia	52
6.7 Atención a mujeres	54
6.8 Atención a etnias, personas campesinas y migrantes	55
7. Respuestas a peticiones ciudadanas	56
7.1 Criterios de calidad en las respuestas ciudadanas	57
8. Defensoría de la ciudadanía	59
9. Medición de la percepción y satisfacción ciudadana	60
10. Bibliografía	61
11. Disposiciones de almacenamiento y archivo	62
12. Dependencia encargada de administrar este documento	62
13. Documentos asociados	63
14. Aprobación del documento	63

# Introducción

La Subsecretaría de Gestión Institucional como líder del Proceso de Atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, es la dependencia responsable de “establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para la mejora continua en la atención brindada por los servidores, servidoras y contratistas de la Secretaría de Integración Social.”; esta labor se realiza a través de la conformación de un equipo idóneo de trabajo integrado por un líder, profesionales y responsables de los Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, encargados de desarrollar las acciones del componente: atención ciudadana, a través de la atención de los canales de comunicación presencial, telefónico y virtual que dispone la entidad para la interacción con la ciudadanía.

En el marco de esta función, surge este Manual de Atención a la ciudadanía, el cual tiene como objeto brindar las orientaciones a todos los servidores públicos y colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social, quienes en el diario acontecer y en cada uno de los territorios son el rostro de la Entidad, lo anterior, para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información con calidad de manera oportuna, eficaz, digna y transparente. De igual manera, pueden encontrar los aspectos relevantes contemplados en la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía en concordancia con las Políticas Públicas Sociales<sup>1</sup>.

A su vez, acoge los parámetros establecidos en el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital,<sup>2</sup> convirtiéndose en una hoja de ruta para afrontar la diversidad de situaciones que pueden presentarse en el transcurrir de la comunicación con la población a quienes brindamos atención.

<sup>1</sup> Decreto Distrital 197 de 2014 Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y Decreto Distrital 847 de 2019 que lo modifica.

<sup>2</sup> Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, 2022, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



# 1. Aspectos generales

## 1.1. Objetivo

Establecer orientaciones para que los servidores públicos y colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social que prestan el Servicio a la ciudadanía en el territorio brinden una atención oportuna, eficaz, eficiente y transparente a los ciudadanos y ciudadanas.

## 1.2. Alcance de aplicación

La Política, normatividad y lineamientos para la atención a la ciudadanía son de obligatorio cumplimiento por parte de todas las dependencias de la Entidad, servidores(as), colaboradores(as) y personal tercerizado, vinculados a la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

## 1.3 Marco legal

### Constitución política de Colombia

Art. 2



Fines esenciales del Estado:  
Servir a la comunidad

Art. 23



Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución

Art. 74



Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. el secreto profesional es inviolable.



# Leyes

## Ley 190 de 1995

por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa



Art. 54. Las dependencias que reciban quejas y reclamos deberán informar periódicamente al director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones.

## Ley 1474 de 2011

por lo 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.



Art. 76 Existencia de la dependencia encargada de quejas , sugerencias y reclamos ciudadanos.

## Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



Art. 5 Derecho de las personas ante las autoridades.  
Art. 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.

## Ley 1755 2015

por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



- Art. 13 Objeto y modalidades del derecho de petición
- Art. 14 Términos para resolver modalidades de petición
- Art. 15 preentación de peticiones,
- Art. 17 Peticiones incompletas y desistimiento tácito
- Art. 18 Desestimiento epreso
- Art. 19 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

## Ley 1581 de 2012

por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



Art. 1.- Desarrolla el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella y el acceso a información.

## Ley 1712 DE 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

# Conpes

Conpes 3649  
de 2010



Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Conpes D.C.  
3785 de 2013



Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

Conpes D.C.  
03 de 2019



Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Conpes D.C.  
01 de 2019



Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No tolerancia con la Corrupción.



## Decretos

Decreto Distrital 371 de 2012

por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Decreto 2641 de 2012:

por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 19 de 2012

por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Art 3.- De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones.

Decreto Distrital 197 de 2014

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



Art.12.- Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de niños, niñas y adolescentes.  
Art.13.- Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

Decreto Distrital 542 de 2023

"Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral.

# Circulares y directivas

## **Circular 008 del 2018 de la Veeduría Distrital**

lineamientos que deben brindarse respecto a las peticiones interpuesta por la ciudadanía a través de las redes sociales.

## **Circular 011 del 2020 de la Veeduría Distrital:**

lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales – articulación áreas de comunicaciones. "Lineamientos definidos en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

## **Circular 055 del 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.:**

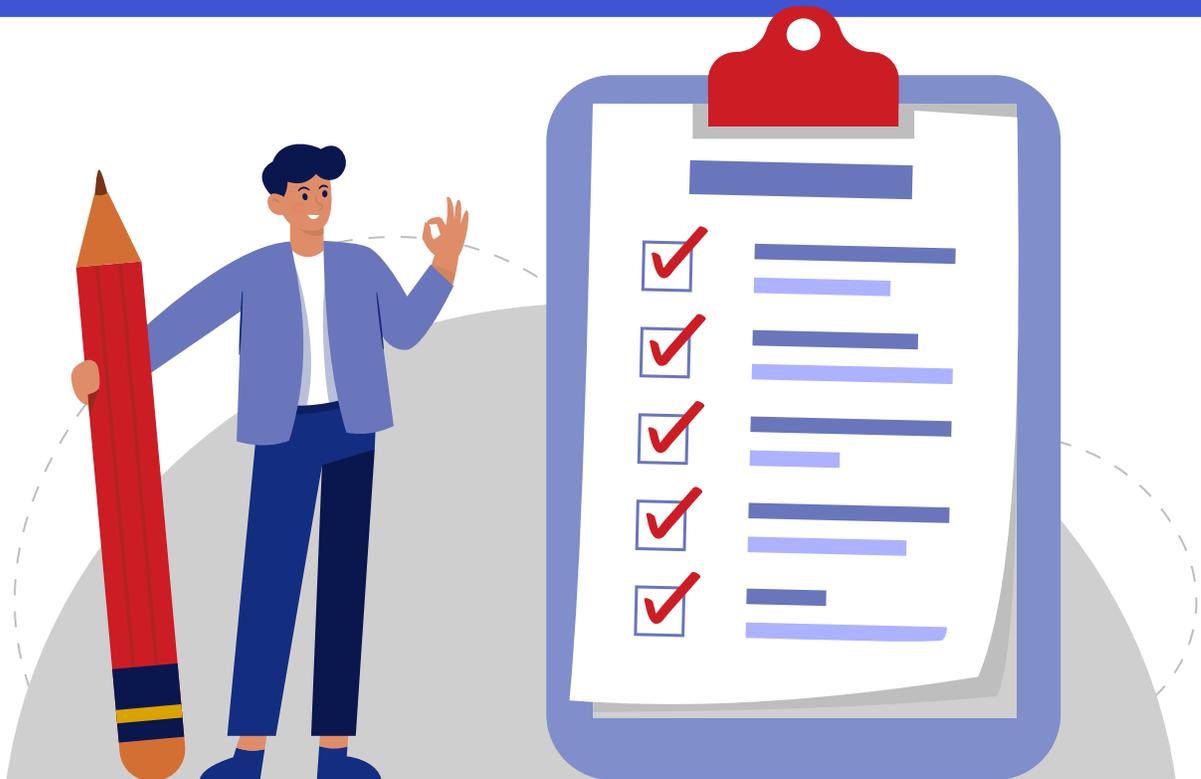
Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

## **Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.:**

lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

## **Directiva Conjunta 001 del 2021 de la Secretaría Jurídica Distrital - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.:**

Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.





# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## 2. Atención a la ciudadanía

### Concepto de Servicio a la Ciudadanía

Conforme al artículo 5 del Decreto Distrital 847 de 2019, se define el concepto de Servicio a la Ciudadanía, como: "Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna"<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 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".



## 2.1 Principios del servicio a la ciudadanía

Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, el servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, tal y como lo hace el Distrito Capital, está orientado y soportado en los siguientes principios:

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



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

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.



- **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.

- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** la comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

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

- **Accesibilidad:** 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.<sup>4</sup>

- **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.

Adicional a lo mencionado anteriormente, se deben tener en cuenta los siguientes principios y atributos, que permiten medir la calidad de las respuestas que se brindan a la Ciudadanía:

- **Eficiencia:** hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.<sup>5</sup>

- **Eficacia:** es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.<sup>6</sup>

- **Efectividad:** es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos.<sup>7</sup> El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

<sup>4</sup> Art. 3. Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

<sup>5</sup> Guía Metodológica para el seguimiento y la evaluación a Políticas Públicas DNP-2014.

<sup>6</sup> Ibidem

<sup>7</sup> Ibidem

- **Calidad:** mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.<sup>8</sup>
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Dar respuesta a un Derecho de Petición teniendo en cuenta los procedimientos internos de la Entidad y la normatividad vigente que haya del tema.<sup>9</sup>
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.<sup>10</sup>
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.<sup>11</sup>
- **Calidez:** entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.<sup>12</sup>

## 2.2 Enfoques del servicio a la ciudadanía

En concordancia con las Políticas Públicas lideradas por la Secretaría Distrital de Integración Social, la atención a la ciudadanía se enmarca en el enfoque de derechos, el enfoque territorial y el enfoque poblacional diferencial.

La atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social mediante todos canales de interacción con la ciudadanía se caracteriza por ser digna, respetuosa, efectiva, confiable y amable. Cada una de estas da cuenta de la materialización de los enfoques base de las políticas públicas sociales.

Enfoque territorial: las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten como elemento sustantivo de la Política Pública, deben tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identifican aspectos particulares como: las formas de habitar de manera diferencial, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política de atención a la ciudadanía desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

<sup>8</sup> Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, 2022, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

<sup>9</sup> Protocolo de atención Procuraduría General de la Nación 2019

<sup>10</sup> 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

<sup>11</sup> ibidem

<sup>12</sup> ibidem

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.<sup>13</sup>

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.<sup>14</sup>

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 las 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".<sup>15</sup>

Enfoque interseccional: la atención a la ciudadanía desde un enfoque interseccional implica ver y comprender a la persona desde el conjunto de condiciones y el transcurrir vital que en su historia y su presente se conjugan. Esta mirada permite trascender la visión específica del servicio para integrar las múltiples necesidades y potencialidades posibles de apoyar desde la red de servicios existentes. Puede entenderse este enfoque como la "Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del curso de vida, 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)".<sup>16</sup>

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

14 Declaración Universal de los Derechos Humanos.

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

Bogotá. [https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/2019-12-23\\_estrategia\\_art\\_98-depp-v.final\\_c\\_0.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/2019-12-23_estrategia_art_98-depp-v.final_c_0.pdf)

16 Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional - DANE.



### 2.3. Derechos y deberes de la ciudadanía

El servicio con calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales son consignados en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social, y se relacionan a continuación:

#### Derechos:

1. Recibir un trato digno y respetuoso.
2. Ser escuchado de manera individualizada respetando mi identidad y dignidad humana.
3. Recibir información suficiente y veraz de los servicios sociales de la SDIS.
4. Exigir la protección y confidencialidad de la información personal y el tratamiento de la misma.
5. Presentar peticiones y recibir respuesta oportuna y calidad de las mismas.

#### Deberes:

1. Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que le atiende.
2. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios sociales ofertados por la SDIS.
3. Destinar los beneficios recibidos para el fin que se concedieron.
4. Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, para el ingreso al servicio social.
5. Presentar peticiones en términos respetuosos y coherentes.

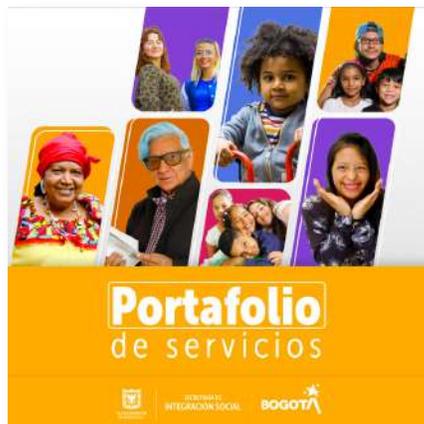
**Los derechos y deberes de la ciudadanía se difundirán y publicarán a través de la carta del trato digno de la entidad, tanto en la página web como en los puntos de atención SIAC de las subdirecciones locales.**



## 2.4. Competencias para el servicio a la ciudadanía

### Conocimientos

Conocimiento de la misión, visión y estructura organizacional SDIS.



Conocimiento resolución criterios y portafolio de servicios.



## Habilidades actitudinales

Empatía y sensibilidad social

Escucho atentamente comprendiendo la emoción de la persona desde su punto de vista, y su contexto específico.

Valido la emoción de la persona, sin juzgar.

## Comunicación asertiva

Mantengo un tono de voz sereno y firme, transmito confianza y respeto.

Establezco contacto visual, mantengo una postura amable y abierta.

Utilizo un lenguaje sencillo.

## Iniciativa y resolución de conflictos

Soy un asesor(a) para la ciudadanía, le presento la diversidad de opciones disponibles.

Soy un solucionador activando las redes institucionales en pro de la ciudadanía.

## Autocontrol - Tolerancia a la presión

Frente a situaciones de presión mantengo la calma e identifico las rutas para proseguir.



# CANALES DE ATENCIÓN

# 3. Canales De Atención

La Secretaría Distrital de Integración Social tiene dispuestos para la atención a la ciudadanía diversos canales, los cuales son definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado"<sup>17</sup>.



**En atención a lo anterior la Entidad cuenta con los siguientes canales de atención:**

## 3.1 Canal Presencial

Es el espacio físico - Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – donde la ciudadanía puede acudir de forma presencial para solicitar atención e información de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones a través de los siguientes medios:



<sup>17</sup> Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, 2022, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 3.1.1 Medio escrito:

Permite a la ciudadanía por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con los servicios y con el quehacer de la entidad.

Con el fin de garantizar el adecuado trámite de las comunicaciones escritas recibidas en la SDIS, el servidor público o colaborador se debe remitir al Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

El servidor o colaborador que brinda la atención recibe los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, se le informa al ciudadano; en caso de que continúe con el deseo de radicar la comunicación, se recibe el documento y se continúa de acuerdo con el procedimiento.

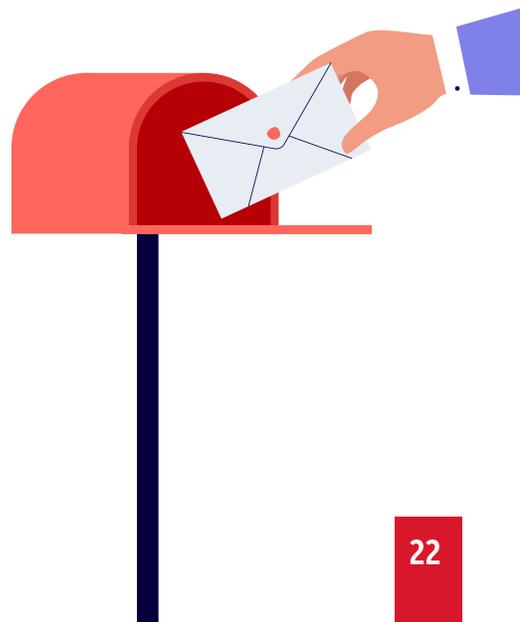
#### **Es importante:**

- » Verificar que el número de anexos relacionados se encuentren adjuntos a la comunicación.
- » Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- » Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- » Registrar en el sistema fecha y hora de recibido, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- » Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Entidad.

### 3.1.2 Buzón de sugerencias:

Recurso de comunicación dispuesto por la Entidad para dar voz a la ciudadanía dando a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones e iniciativas que puedan aportar a la mejora de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

Todas las peticiones ciudadanas allegadas a través de buzón de sugerencias, son tramitadas desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la responsabilidad de la apertura, se realiza de conformidad con lo establecido en el documento Instructivo Canales de interacción para la atención de la ciudadanía (INS-ATC-001).



## Directrices para la atención en el canal presencial

### Ingreso a la Entidad

En aras de prestar un servicio adecuado en los Puntos de Servicio Integral de Atención a la ciudadanía, se recomienda que la puerta de ingreso se encuentre debidamente señalizada, al igual que el ingreso prioritario si se cuenta con ello. Adicionalmente deberá tener de manera visible el horario de atención del punto.

### Atención prioritaria

Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011<sup>18</sup> son sujetos de recibir atención especial y preferente "(...) 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".

Igualmente, en concordancia con el artículo 13 del Decreto 428 de 2018<sup>19</sup>, establece 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 (...)".

## Primer contacto con la ciudadanía

### Interacción con el personal de vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio y tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



- Si es del caso, abrir la puerta cuando la persona se aproxime.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Brindar una bienvenida cálida y amable a las personas que acudan de manera presencial a la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Si se requiere revisar los maletines, paquetes o demás efectos personales, informar de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

<sup>18</sup> Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

<sup>19</sup> Decreto 428 de 2018 Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo Distrital 700 de 2018 "Por medio del cual se implementa un programa de apoyo al personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito "Héroes del Distrito" y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana" y se dictan otras disposiciones".

- Brindar una comunicación respetuosa, ya que es el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a la entidad.
- Cumplir con las recomendaciones para la atención a la ciudadanía, direccionando al Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía o al servidor público o colaborador designado para la atención ciudadana en la unidad operativa.
- No indagar ni involucrarse en situaciones personales de la ciudadanía.
- Hacer uso adecuado de los protocolos emitidos por la empresa de seguridad.

### **Atención por parte del servicio o proyecto específico**

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.
- Brindar una atención efectiva y clara frente al requerimiento de la ciudadanía, informando con transparencia sobre los criterios de ingreso, permanencia y egreso de los servicios, así como los tiempos estimados de espera para el servicio solicitado
- Cumplir con los lineamientos de atención general descrito en este documento.
- Contar con un puesto limpio y en orden dispuesto para la mejor atención a la ciudadanía.

### **Interacción con el personal de servicios generales**

Dentro de la interacción que pueda presentarse en las unidades operativas entre la ciudadanía y el personal de servicios generales, es importante tener en cuenta:

- Brindar una bienvenida cálida y amable a las personas que acudan de manera presencial a la Secretaría Distrital de Integración Social.
- En caso de requerirse, cumplir con las recomendaciones para la atención a la ciudadanía, direccionando al Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía o al servidor público o colaborador designado para la atención ciudadana en la unidad operativa.
- Durante el tiempo de atención a la ciudadanía por parte del servidor público o colaborador, tener cuidado de no interrumpir la conversación.
- Procurar que la limpieza en los espacios de atención a la ciudadanía se realice antes de dar inicio al servicio.
- Dar cumplimiento a los protocolos emitidos por la empresa de aseo y mantenimiento.



## 3.2 Canal Telefónico

Mediante este canal, el servidor público o colaborador realiza la atención a la ciudadanía en tiempo real, en el que el ciudadano puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la SDIS.



## 3.3 Canal Virtual

Es el medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad.

La importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC<sup>20</sup> en particular de Internet, permite que el ciudadano tenga la misma interacción y bondades de la atención en espacios físicos; permitiéndole así, acceder a información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la SDIS.

**Este canal desarrolla diferentes modalidades de contacto virtual, como son:**

### 3.3.1 Página web

La página web de la Secretaría Distrital de Integración Social <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php#>, es uno de los principales canales de comunicación externa a través del cual la ciudadanía puede acceder a la información de la Entidad, Políticas Públicas, Régimen Legal, Gestión institucional, Transparencia<sup>21</sup>, Atención Ciudadana y Participación Ciudadana.

#### **Recomendaciones para este medio de comunicación**

- Mantener actualizada la página web oficial de la Secretaría Distrital de Integración Social, con información detallada sobre los servicios, trámites y programas que presta la Entidad.
- Propender que la página web cumpla con los estándares de accesibilidad web para garantizar la inclusión de las personas.



<sup>20</sup> Artículo 6 Ley 1341 de 2009 – Definición de TIC

<sup>21</sup> Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” Y Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

### 3.3.2 Página web “Bogotá te escucha”

A través de la página web de la SDIS, mediante el enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/> el ciudadano tiene acceso a “Bogotá te escucha”; sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor 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.

### 3.3.3 Correos electrónicos

Es un medio del canal virtual dispuesto al servicio del ciudadano para recibir orientación de los servicios que presta la SDIS, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones o solicitar información de interés general.

- Correo SDIS: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)
- Aplicativo Contáctanos: <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>
- Defensor del Ciudadano: [defensordelaciudadania@sdis.gov.co](mailto:defensordelaciudadania@sdis.gov.co)

Así mismo, dispone de los siguientes correos para uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales y entes de control.

- Para Notificaciones Judiciales: [notificacionesjudiciales@sdis.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sdis.gov.co)
- Para Organismos de Control: [buzonsinproc@sdis.gov.co](mailto:buzonsinproc@sdis.gov.co)

### 3.3.4 Agendamiento virtual de citas

Este medio de atención virtual facilita a la ciudadanía el desplazamiento y ahorro de tiempo cuando requieren información de los servicios que presta la Entidad, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y consultas de información general; a través del medio de su preferencia, como lo son:

#### 3.3.4.1 Agendar atención “Video Llamada”

Este medio le permite a la ciudadanía agendar su cita virtual “video llamada”, el cual es un servicio de atención bidireccional de audio y vídeo instantáneo, donde obtiene la información de los servicios sociales que brinda la Secretaría Distrital de Integración Social.



Este servicio se ofrece ingresando **www.integracionsocial.gov.co** – Atención Ciudadana - Canales de Atención - Agendamiento de Citas Virtuales – Agendar atención “Video Llamada”.

En este espacio, el ciudadano encuentra las fechas y horarios disponibles, que se podrá reservar, consignando la información que el formulario de atención requiera.

### **3.3.4.2 Agendar atención presencial “Acudiendo al punto seleccionado”**

Este medio brinda a la ciudadanía un servicio más organizado, ágil, seguro y cercano según la necesidad y disponibilidad del ciudadano; mediante el agendamiento de cita en los diferentes puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

Este servicio se ofrece mediante la página web [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co) - Atención a la ciudadanía – Canales de atención – Agendamiento Virtual de Citas - Agendar atención presencial “Acudiendo al punto seleccionado”.

En este espacio, el ciudadano encuentra las fechas y horarios disponibles, que se pueden reservar, consignado la información que el formulario de atención requiera.

En los medios anteriormente enunciados de agendamiento virtual, se indica a la ciudadanía que “De acuerdo con lo establecido por la ley 1581 de habeas data y el decreto 1377 de 2013, los datos personales tratados por este canal virtual serán manejados y protegidos conforme a lo que dispone la ley”<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015”



# | ACCESIBILIDAD



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL



## 4. Accesibilidad

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, y dado que su alcance es transversal a todos los canales de atención, es relevante ahondar en la normatividad, concepto, aplicación y la forma de garantizar la accesibilidad a la información de la Entidad mediante los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía.



### Conceptos claves

En el marco de la implementación de la Política Pública para la ciudadanía y del 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”, se establecen los siguientes conceptos.

**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, Artículos 5 y 8; Ley 1287 de 2009 y Artículo 9 de la Ley 1346 de 2009, 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. Leyes 2049 de 2020 y 2090 de 2021.
- **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.

## 4.1 Accesibilidad en espacios físicos

En concordancia con la normatividad vigente en Colombia relacionada con la atención ciudadana y la accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 y se recomienda como mínimo implementar las acciones para garantizar la accesibilidad, que a continuación se relacionan:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
  - o El acceso a los baños.
  - o La inclinación y ancho de las rampas.
  - o Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Las ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.

- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios y sanitarios, y medidas de seguridad.

- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.

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



## 4.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014<sup>23</sup>, el Decreto Nacional 103 de 2015<sup>24</sup>, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las Entidades Públicas deben cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales es un objetivo fundamental que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

De acuerdo con lo anterior, con el fin de garantizar que todas las personas, incluyendo la población en situación de discapacidad o necesidades especiales, puedan acceder y utilizar los servicios y la información proporcionada por la Secretaría Distrital de Integración Social; y acorde con la normatividad vigente, se contemplan en la página web de la Entidad, los siguientes aspectos<sup>25</sup>:

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

<sup>23</sup> Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

<sup>24</sup> Decreto Nacional 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

<sup>25</sup> Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, 2022, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC.



### 4.3 Lenguaje claro

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil para asegurar una comunicación efectiva para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

#### 4.3.1 Principios del lenguaje claro

- Utilizar vocabulario claro, amable y entendible para facilitar la comprensión.
- Evitar el uso de tecnicismos o jerga innecesaria.
- Estructurar la información de manera lógica y organizada.
- Utilizar encabezados, párrafos cortos y viñetas para facilitar la lectura y la comprensión.
- Evitar frases complejas o excesivamente largas, utilizar oraciones simples y claras.
- Utilizar ejemplos y analogías que ayuden a ilustrar y aclarar la información.
- Ser objetivo y evitar la ambigüedad. Evitar las generalizaciones y proporcionar información precisa y específica.

#### 4.3.2 Redacción clara

En la redacción de documentos y comunicaciones escritas, se deben seguir las siguientes pautas:

- Utilizar un tono amigable y cercano, generando empatía con el lector.
- Evitar el uso de términos técnicos o complejos. En caso de ser necesario, explicarlos de manera clara y sencilla.
- Utilizar párrafos cortos y separar la información en secciones con títulos descriptivos.
- Destacar la información más relevante y utilizar negritas o resaltados para enfatizarla.

### **4.3.3 Comunicación oral clara**

Al interactuar verbalmente con la ciudadanía, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Hablar de manera pausada y clara, evitando el uso de jerga o términos complejos.
- Utilizar un tono de voz amable y respetuoso.
- Proporcionar explicaciones adicionales o ejemplos cuando sea necesario.
- Estar atento a las señales de confusión o falta de comprensión por parte del interlocutor y ajustar la comunicación en consecuencia.
- Dar la oportunidad al ciudadano de hacer preguntas o solicitar aclaraciones.

# INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL



# 5. Instrucciones para la atención por tipo de canal

## Se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- Cumplir estrictamente el horario de trabajo, prepararse para la atención.
- Verificar que se encuentre organizado el punto de atención y sus respectivos equipos.
- Mantener actualizado el conocimiento respecto a la información que se va a brindar.

## Una vez se esté en contacto con el ciudadano(a):

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque.
- Iniciar la conversación teniendo en cuenta el siguiente libreto:

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

**Nombre del Punto de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.**

**Mi nombre es (primer nombre y apellido)**

**Espere a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre. En caso de que la persona de manera espontánea no de su nombre. Preguntar ¿Cuál es su nombre y cómo desea que le nombre? y continua la conversación dándole trato de usted.**

**¿En qué le puedo servir?**

- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con la situación y asintiendo con la cabeza.
- Brindar una atención completa y exclusiva.
- No manifestar duda o incredulidad frente a las solicitudes de la ciudadanía. No emitir juicios, brindar la información de forma neutral e imparcial.
- Llamar a la persona por el nombre identitario, no usar apelativos como: “mamita, papito, reina, chiquito, abuelito(a), o mijito(a)”, entre otros.
- No conversar ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras se le atiende.

- No fumar, ni retocar el maquillaje en el puesto de trabajo ni a la vista de la ciudadanía.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano(a), infórmele del por qué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Finalizar el servicio expresando una despedida cordial usando la expresión: ¿hay algo más en que le pueda servir?.

De conformidad con el artículo 13 del Decreto 19 de 2012, se establece la "Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública."

### **Con relación a la información de los servicios:**

- Verificar que el ciudadano(a) presente los documentos necesarios para realizar su solicitud.
- En caso de que el ciudadano(a) no presente los documentos completos para la realización de su trámite, indicar qué le hace falta e invítele a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado u obtenido durante la atención ofrecer esa opción.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar al ciudadano(a) la razón e informar el proceso y la fecha en que la solicitud será atendida y el medio por el cual será notificada.
- En la finalización de la atención, confirmar con el ciudadano(a) si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, indicar las acciones pendientes o adicionales a realizar para culminar con la solicitud. Si es posible o necesario, entregar información escrita para garantizar la total transferencia de la información.

### **5.1.1 Referente del punto de servicio integral de atención a la ciudadanía**

Para la atención en el Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía se debe cumplir con los lineamientos para la atención presencial enunciadas en el numeral anterior y adicionalmente tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Consultar en los sistemas de información dispuestos por la Entidad el estado actual del ciudadano(a), previa solicitud de los datos de identificación.
- Registrar la atención prestada en el Sistema de Información Misional de la Entidad.
- Dar información a la ciudadanía con base en lineamientos oficiales de la Entidad que contengan

los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

- Orientar al ciudadano(a) a la dependencia o servicio social acorde con su solicitud.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese Punto de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, brindar explicación detallada del por qué debe dirigirse a otro Punto de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, orientando al ciudadano de manera precisa.
- Consultar las herramientas tecnológicas tales como: página web SDIS, mapoteca, Guía de trámites y servicios de Bogotá, Sistema “Bogotá te escucha”, y demás sistemas distritales y nacionales requeridos para brindar una información y orientación efectiva.
- Garantizar organización y comodidad de la ciudadanía durante el tiempo de espera para la atención en el Punto de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012<sup>26</sup> o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.

## 5.2 Atención telefónica

### Ciclo de servicio canal telefónico

Ciudadana o ciudadano establece comunicación telefónica con la Entidad

La persona que realiza la atención en la Entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio.

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

- 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”.



<sup>26</sup> Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”

## Requerimiento de la ciudadanía

- Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “entiendo que usted requiere...”.
- Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- Transmitir seguridad a la ciudadanía. Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Controlar la llamada. Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.
- Realizar filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

## Validación de información

### Tiempo de espera

- Explicar a la persona por qué debe poner la llamada en espera e informar el tiempo aproximado de espera.
- Durante los tiempos de espera, retomar la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida abandonar 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.

### 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 al ciudadano (a) su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

### Respuesta por parte de la persona que presta el servicio a la ciudadanía

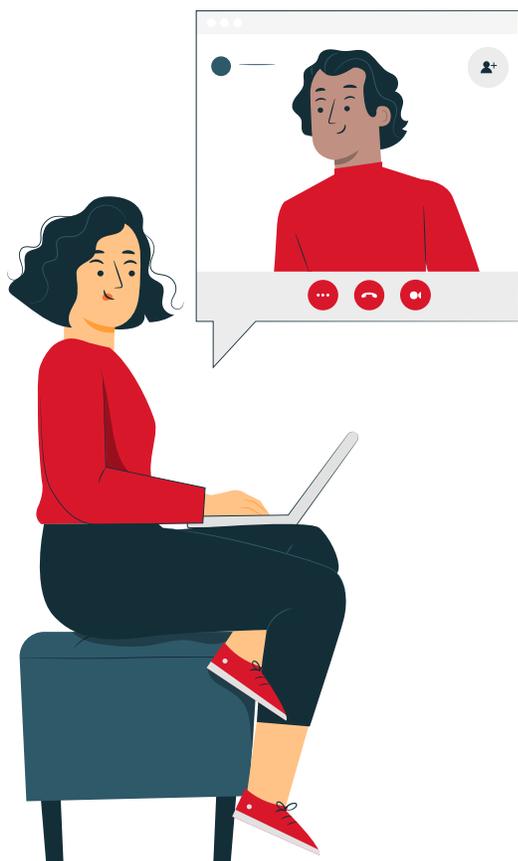
- Responder las preguntas del ciudadano(a) y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
- Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brindar información sobre los documentos y requisitos necesarios.
- Si la Entidad 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 Entidad o dependencia de la SDIS que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.
- Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
- Registrar la atención prestada en el Sistema de Información Misional de la Entidad.

### Finalización de la llamada

- Despedirse de la persona de manera cordial. Preguntar si le puedes ayudar en algo más.

### Encuesta de satisfacción

- Invitar al ciudadano(a) a contestar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.



## 5.3 Atención por video llamada

### Ambiente e imagen

- Para la video llamada se recomiendan espacios aislados, donde no haya distractores y un fondo blanco o el logo de la Entidad.
- Revisar que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.

## Comunicación inicial

- Personalizar la atención, saludando, presentándose por su nombre y apellido y la Entidad.
- Atender de manera amable y respetuosa (la actitud también puede ser percibida por medio escrito y por la cámara web).
- Llevar a cabo los lineamientos para la atención presencial establecido por la Entidad durante los diferentes momentos de la atención.

## Respuesta a la solicitud de la ciudadanía

- Mantener actualizado el conocimiento respecto a la información que se va a brindar.
- Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortos que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Clarificar y precisar la pregunta y solicitud del ciudadano(a), con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable. Pregunte, por ejemplo: "¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?"
- Si necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud utilice los guiones establecidos.
- Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad e informar sobre acciones pendientes o adicionales a realizar para culminar con el requerimiento.

## Cierre de la atención

- Verificar que la persona se encuentra satisfecha con la información o requiere otra asesoría adicional.
- Invitar al ciudadano (a) a responder la encuesta de satisfacción por la atención brindada.

## 5.4 Atención por redes sociales

Para el trámite de las comunicaciones allegadas por redes sociales, la Entidad sigue los lineamientos establecidos a través de la Directiva 004 de 2021 o la que haga sus veces expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.



### Recomendaciones generales:

- Monitorear y responder a las consultas, comentarios y menciones en redes sociales de manera oportuna y respetuosa.
- Al identificar mensajes que hagan referencia a peticiones ciudadanas, estas deben ser cargadas en “Bogotá te escucha” -Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Informar a la ciudadanía que puede consultar los diferentes canales de interacción dispuestos por la SDIS para su atención.
- La información de la ciudadanía suministrada a través de las redes sociales se debe manejar conforme a la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Responder a los correos electrónicos de manera oportuna, brindando información precisa y atendiendo las necesidades de la ciudadanía.
- Priorizar la atención de consultas y solicitudes de manera oportuna, acorde con el trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Responder con una comunicación clara, amigable y respetuosa.
- Analizar si la solicitud es competencia de la SDIS y en caso de no serlo trasladarla a la entidad competente e informar a la ciudadanía.
- En caso de que el asunto de la comunicación corresponda a una petición ciudadana como: derecho de petición, felicitación, solicitud de información, reclamo, queja, sugerencia o denuncia por actos de corrupción; se debe registrar en la plataforma de “Bogotá te escucha”.



# ATENCIÓN CON ENFOQUE POBLACIONAL Y DIFERENCIAL



## 6. Atención con enfoque poblacional y diferencial

La Secretaría Distrital de Integración Social comprometida con la atención al ciudadano, estipula los lineamientos de atención con enfoque poblacional y diferencial para que a través de las dependencias de la Entidad, y los Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se garantice la atención incluyente a la ciudadanía.

Así las cosas, la Secretaría Distrital de Integración Social adecua la atención a la ciudadanía acorde a la etapa del ciclo vital y la diversidad presente en las poblaciones, asegurando que cada encuentro se de en el marco de la garantía, reconocimiento de derechos y accesibilidad a la información.

La atención diferencial implica los aspectos relevantes para atender a niños, niñas y adolescentes; personas mayores; sectores LGBTI; personas de talla baja; personas con discapacidad; víctimas de hechos de violencia, mujeres, etnias, campesinos (as) y migrantes.



## 6.1 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los siguientes lineamientos tienen como objetivo garantizar una atención integral, segura y respetuosa a los niños, niñas y adolescentes que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social:

### Protección y Seguridad

- Priorizar la protección y seguridad de los niños, niñas y adolescentes en todas las interacciones y actividades realizadas por la Secretaría.
- Establecer medidas de prevención y respuesta ante situaciones de riesgo o maltrato, asegurando un entorno seguro y libre de violencia.
- Comunicación adecuada
- Utilizar un lenguaje claro y apropiado a la edad de los niños, niñas y adolescentes, evitando tecnicismos y términos difíciles de comprender.
- Fomentar la participación de los niños, niñas y adolescentes en su propia atención, escuchando y respetando sus opiniones y decisiones.

### Privacidad y confidencialidad

- Respetar la privacidad y confidencialidad de los niños, niñas y adolescentes, asegurando que la información personal y sensible sea tratada de forma adecuada y protegida.
- Obtener el consentimiento informado de los padres, tutores o representantes legales antes de divulgar información confidencial o realizar acciones que afecten su bienestar.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la atención para la garantía o procesos de restablecimiento de derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal por la entidad competente.

### Sobre el respeto a la diferencia

- Garantizar el trato respetuoso e inclusivo a todos los niños, niñas o adolescentes, valorando e incluyendo la diversidad de formas de expresión, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género, creencia religiosa, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación o condición; aplicando el enfoque diferencial en todas las atenciones.



## 6.2 Atención a personas mayores



Los siguientes lineamientos tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas mayores que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en Bogotá:

### **Respeto y dignidad**

- Respetar y preservar la dignidad de las personas mayores en todas las interacciones, reconociendo su experiencia, sabiduría y contribuciones a la sociedad.
- Evitar tratos condescendientes o infantilizar.
- Promover la autonomía y la toma de decisiones informadas.
- Hacer referencia a este grupo poblacional como persona mayor, que es la forma como se establece en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y en la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez para Bogotá.
- Conocer las Políticas, programas, proyectos, servicios y rutas de atención que beneficien a las personas mayores, de forma que se pueda brindar una orientación integral.

### **Seguridad y Accesibilidad**

- Garantizar la seguridad en las instalaciones y servicios, eliminando barreras físicas y proporcionando acceso adecuado para personas mayores con movilidad reducida.
- Proporcionar información clara y visible sobre los servicios disponibles, los horarios de atención y los procedimientos a seguir.
- Implementar la comunicación y escucha.
- Utilizar un lenguaje claro, pausado y comprensible al interactuar con las personas mayores, adaptándose a sus necesidades de audición o visión.
- Escuchar activamente y dar tiempo suficiente para que expresen sus preocupaciones, necesidades y preferencias.



### 6.3 Atención a los sectores – LGBTI

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas de los sectores LGBTI que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en Bogotá:

#### Respeto a la identidad y expresión de género

- Respetar y reconocer la identidad y expresión de género de cada individuo, utilizando el nombre y pronombres correctos de acuerdo con la identidad decidida por la persona.
- Preguntar el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco hacerlo en la atención presencial por la cédula. En caso de ser necesario recalcar la pregunta a cerca de su nombre y cómo desea ser nombrada.

#### Confidencialidad y privacidad

- Respetar la confidencialidad de la información relacionada con la orientación sexual e identidad de género de las personas, garantizando que sea tratada de manera confidencial y protegida.
- Asegurar la privacidad en los espacios de atención y evitar situaciones que puedan exponer a los usuarios a situaciones de discriminación o acoso.

#### Comunicación y lenguaje inclusivo

- Usar lenguaje incluyente, como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Estar abierto a escuchar y aprender sobre las experiencias y necesidades particulares de las personas LGBTI, fomentando un diálogo respetuoso y empático.

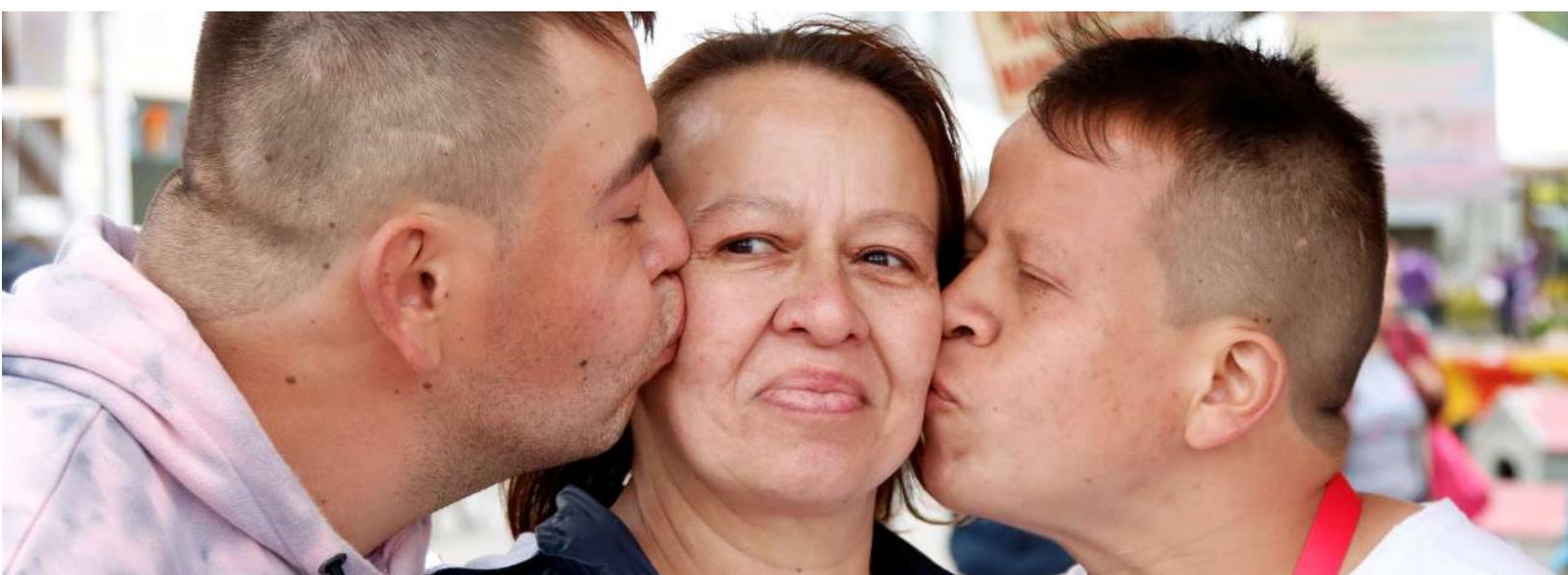
#### Entorno seguro y respetuoso

- Promover un entorno seguro y respetuoso, informando sobre los derechos de las personas LGBTI y los mecanismos de denuncia y redes disponibles.

## 6.4 Atención a personas de talla baja

Los siguientes lineamientos tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas de talla baja que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en Bogotá:

- Contar con un espacio o ventanilla de atención que permita estar a la altura adecuada para la comunicación con la persona.
- Si no se cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de quedar ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



## 6.5 Atención a personas con discapacidad

Los siguientes lineamientos tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas con discapacidad que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en Bogotá:

### Accesibilidad Física

- Garantizar la accesibilidad física en las instalaciones y servicios, eliminando barreras arquitectónicas y proporcionando rampas, pasamanos, ascensores u otras adaptaciones necesarias conforme la normatividad vigente.
- Disponer de espacios de atención y espera accesibles, con sillas adecuadas.

## **Respeto a la autonomía y autodeterminación**

- Respetar la autonomía y autodeterminación de las personas con discapacidad, permitiéndoles expresar sus preferencias y tomar decisiones informadas en relación con su atención y los servicios a los que desean acceder.
- No asumir que las personas con discapacidad necesitan ayuda en todas las situaciones, sino más bien ofrecer apoyo cuando sea solicitado o claramente necesario.
- Recibir al ciudadano(a) y permitir su ingreso de forma inmediata para que reciba atención con prioridad. Preguntar: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y se requiere hacer una pregunta, dirigirse a ella para no hacerle sentir excluida de la atención.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

## **Valoración de las Necesidades Individuales**

- No adivinar lo que la persona necesita; es mejor dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperar a que termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Ofrecer ayuda para desplazarse por el lugar o solicitar ayuda de otro servidor(a) o colaborador.
- Realizar una valoración individualizada de las necesidades y capacidades de cada persona con discapacidad que solicite atención, con el fin de adaptar los servicios y recursos disponibles a sus requerimientos específicos.
- Coordinar con otros profesionales o áreas especializadas, cuando sea necesario, para brindar una atención integral.

### **6.5.1 Discapacidad visual**

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión. Existen dos tipos: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. La orientación y la movilidad son las barreras más frecuentes a las que se enfrenta un ciudadano(a) con ceguera, las cuales pueden eliminarse a partir del uso de estrategias tales como:

#### **Comunicación**

- Al abordar a una persona con discapacidad visual, identificarse verbalmente y ofrecer asistencia si es necesario.
- Utilizar una comunicación clara y precisa, evitando términos visuales o gestuales que no puedan ser comprendidos.

- Permitir que la persona con discapacidad visual tome la iniciativa para establecer la forma de comunicación más cómoda para ella, ya sea a través de voz, escritura o tecnologías de asistencia.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el Punto de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, tomar con suavidad la mano y ubicarla en el hombro, no halarla de la ropa ni del brazo.
- Evitar caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes, es preferible ir en línea recta.
- Si el ciudadano(a) decide no aceptar su guía, dar indicaciones precisas, por ejemplo: siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
- Para indicar dónde está una silla, ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo del objeto en mención.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, caminar al lado opuesto de él, describir el lugar y evitar distraer o alimentar a la mascota.
- Al leerle un documento, hacerlo despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Para indicar a una persona ciega dónde firmar, tomar su mano y llevarla al punto donde debe hacerlo.



### **6.5.2 Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír. Por lo tanto, en la atención de la persona que se identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, se tendrá en cuenta:

## Comunicación

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Mantener una comunicación clara y pausada, utilizando recursos visuales y escritos cuando sea necesario.
- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, tocar levemente su hombro.
- Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva y acudir a indicaciones visuales.
- Evitar tapar la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparentar haber entendido.
- Evitar gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evitar dirigir la palabra solo a este, olvidando que el interlocutor es la persona con discapacidad.
- Si se escribe como medio para comunicarse, que sea de forma breve y clara.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella y vocalizar correctamente.

### 6.5.3 Discapacidad física o motora

La discapacidad física, se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o las piernas. Por consiguiente, se debe tener en cuenta:

#### Accesibilidad en las Instalaciones

- Garantizar que las instalaciones de la Secretaría cumplan con los estándares de accesibilidad universal, como rampas, elevadores, pasillos amplios y baños adaptados, para facilitar el desplazamiento y el acceso de las personas con discapacidad motora.
- Mantener las vías y entradas libres de obstáculos, garantizando una circulación segura y accesible.
- Identificar la ruta adecuada para la movilización.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Al atender a una persona en silla de ruedas, en la medida de lo posible situarse a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, preguntar a la persona por el manejo de esta.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.
- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, pues es parte de su estación corporal.

- Ubicar la silla de ruedas frente a los interlocutores.
- Para bajar escaleras colocar la silla de frente, inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras, colocar la silla de espalda a la escalera, inclinarla hacia atrás y hacia arriba.
- Cargar en brazos al usuario de la silla de ruedas durante una emergencia.
- Facilitar que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- Caminar despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Ofrecer acompañamiento y asistencia a las personas con discapacidad motora, si así lo solicitan, para facilitar su desplazamiento y acceso a las instalaciones de la Secretaría.
- Proporcionar personal de apoyo para ayudar en tareas como completar formularios, transportar documentos o acceder a los servicios.



#### 6.5.4 Discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Para su atención, se deberá tener en cuenta:

- Escuchar con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Suministrar la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo.

- Dar instrucciones cortas y empleando ejemplos para facilitar la comunicación.
- Validar permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar malestar.

### 6.5.5 Discapacidad psicosocial /mental

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad <sup>27</sup>.

**En la atención a la ciudadanía con esta discapacidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:**

- Establecer una comunicación clara, empática y sin prejuicios con las personas con discapacidad psicosocial, adaptando el lenguaje y el tono al nivel de comprensión de cada individuo.
- Escuchar activamente, mostrando interés y respeto por las opiniones y necesidades de la persona, fomentando la participación en su propio proceso de atención.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar en el ciudadano(a).
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Cumplir con la entrega de documentos solicitados en caso de requerirse.



### 6.6 Atención a personas que han vivido hechos de violencia

Las siguientes directrices tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas que han vivido hechos de violencias que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en Bogotá:

<sup>27</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDDP).

- Escuchar atentamente, sin mostrar prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Asumir una actitud de disposición positiva hacia la persona, relacionándose desde la aceptación, el cuidado y el equilibrio emocional.
- Tener en cuenta que en estos espacios es fundamental escuchar de forma respetuosa lo que las víctimas puedan decir con respecto a lo que les suscita la situación en que se encuentra, ser empático/a, valide la expresión emocional y evite juicios de valor.
- Usar un lenguaje que no genere falsas expectativas, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No inferir o suponer sobre situaciones descritas por la persona, parafrasear y confirmar con ella lo que expresó.
- Garantizar a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima.
- Asumir una postura corporal sin tensión y que transmita seguridad y tranquilidad.
- No presionar a la persona con demasiadas preguntas o detalles innecesarios, permitir que se exprese con libertad y tranquilidad. Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- Recuerde que todo lo que verbalice genera expectativa e impacto en la persona, por eso se debe documentar antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Si no se cuenta con la capacidad de contener la situación pida apoyo a alguien que pueda realizar primeros auxilios psicológicos.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si se cree que no se cuenta con la información suficiente para responder al ciudadano(a).
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes.



## 6.7 Atención a mujeres

Los siguientes lineamientos tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las mujeres que buscan los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en Bogotá:

- Utilizar un lenguaje incluyente de lo femenino.
- Escuchar activamente a las mujeres, brindando un espacio seguro para que expresen sus necesidades y preocupaciones
- Evitar usar expresiones como “niña, mamita,” refiérase a la persona usando su nombre de identidad.
- En caso de que la mujer manifieste estar viviendo situaciones de violencia por motivo de género o violencia intrafamiliar se debe realizar la activación de la ruta de atención de acuerdo con las directrices que estén establecidas, acorde al deber de denuncia y a la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de femicidio.
- Brindar una atención que genere confianza de forma que las mujeres se sientan reconocidas y escuchadas.
- Evitar opinar o hacer comentarios sobre atuendos, peinados, maquillaje, y/o accesorios que la mujer lleve consigo.



## 6.8 Atención a etnias, personas campesinas y migrantes

Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta las siguientes consideraciones en la atención:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. Si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.



- Evitar realizar comentarios de manera despectiva o realizar comentarios sobre sus costumbres y/o creencias.
- Identificar las palabras claves que brinda en la atención y verificar que tienen el mismo significado para la persona, cerciórese de que se ha entendido la información, dado que, muchas palabras que son comunes en un lugar no necesariamente lo son en otro territorio.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren, residencia, en caso de ser necesario.
- Conozca las rutas de atención y programas específicos para cada población.
- Evitar hacer comentarios sobre la apariencia física, procedencia o autorreconocimiento étnico.



# RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS

# 7. Respuestas a peticiones ciudadanas

En esta sección se hace referencia a las respuestas a las peticiones formuladas por la ciudadanía a través de los canales de interacción definidos por la Entidad y el Distrito Capital, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, con el fin de satisfacer la necesidad manifestada.

La Entidad ha establecido los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez como los elementos esenciales de calidad al momento de dar respuesta a las peticiones ciudadanas. Lo anterior cumpliendo con los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente y el trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social.



## 7.1 Criterios de calidad en las respuestas ciudadanas

**Las respuestas a la ciudadanía deben cumplir con cuatro criterios de calidad:**

**Oportunidad:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder a las peticiones de la ciudadanía.

**Es clave:**

Conocer los tiempos que establece la Ley para emitir respuesta acorde con el tipo de petición (derecho de petición de interés particular y general, queja, reclamo, consulta, solicitud de información, sugerencia, denuncia por presunto acto de corrupción, solicitud de copia y felicitación).

**Tabla No. 1 Términos de respuesta a Peticiones Ciudadanas**

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias.	15 días hábiles
Solicitud de información o solicitud de copia.	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Denuncias por presuntos actos de corrupción.	15 días hábiles

Fuente. Ley 1755 de 2015

**Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano.**

**Es Clave:**

- Precisar cuál es la solicitud ciudadana.
- Responder lo que nos preguntan
- Revisar la respuesta las veces que sea necesario para confirmar que respondimos lo que nos están preguntando.
- Iniciar la respuesta con la idea principal.
- Al inicio del texto responder a la solicitud ciudadana.

**Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.**

**Es Clave:**

- Tener en cuenta quien va a leer la respuesta.
- Cuál es el propósito que se quiere conseguir con el texto.
- Preguntarse qué tanto conoce el ciudadano de la Entidad (evitar siglas y tecnicismos).
- Ser breve, utilizar un lenguaje de fácil comprensión (accesible y sencillo) para la ciudadanía.
- Evitar los extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.

**Calidez: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.**

**Es clave:**

- Saludar y despedirse cordialmente
- Utilizar términos respetuosos y dirigirse al ciudadano (a) por su nombre o apellido.

# 8. Defensoría de la ciudadanía



De conformidad a lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre 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” se desprende la designación de un servidor del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de cada Entidad Distrital.

## Casos en el que el ciudadano debe acudir a la figura del Defensor(a) del ciudadano:

- a. Cuando se considere atendido con un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a su derecho.
- b. Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Secretaría Distrital de Integración Social, la Entidad no ha emitido respuesta a la misma.
- c. Cuando se considere que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano de los consagrados en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- d. Cuando aporten sugerencias, felicitaciones y/o propuestas que permitan mejorar los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social.

## 9. Medición de la percepción y satisfacción ciudadana

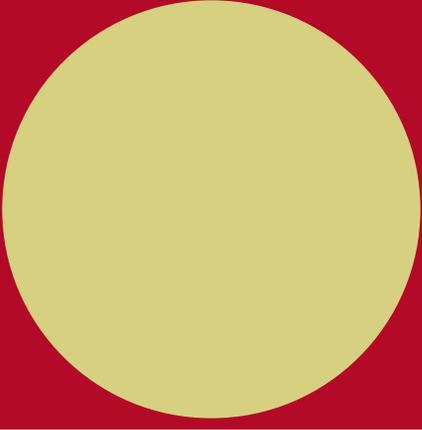


La medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía desempeña un papel importante en el proceso de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social. La Secretaría lleva a cabo esta medición con el objetivo de acercarse a la comprensión de las necesidades de la ciudadanía y avanzar en brindar una atención digna, respetuosa, efectiva, confiable y amable.

Por tal motivo, se han establecido diversos instrumentos para la medición de la percepción y satisfacción a través de los diversos canales de interacción con la ciudadanía.

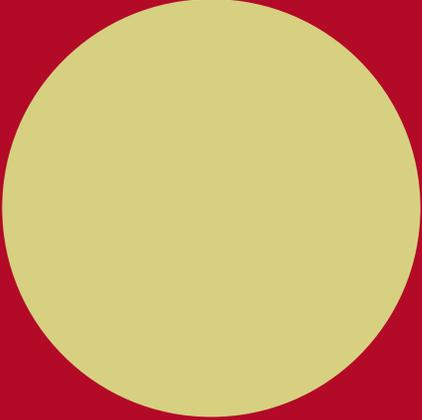
# 10. Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., Decreto 293 de 2021 “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, 11 de agosto de 2021. Recuperado de:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115821&dt=S>
- 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>
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 13 diciembre 2006, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/5d7fbf13a.html>
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, 2022, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Ley 1618 de 2013, “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.” Martínez Bermúdez, R. (2010). Guía del Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia: Escuela Superior de Administración Pública
- Ministerio de Salud y Protección Social, Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013 - 2022, recuperado de:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf>
- 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>
- Decreto 197 de 2014. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” Tomado de:  
[https://www.ipes.gov.co/images/informes/normatividad/DECRETO\\_197\\_DEL\\_22\\_DE\\_MAYO\\_DEL\\_2014.pdf](https://www.ipes.gov.co/images/informes/normatividad/DECRETO_197_DEL_22_DE_MAYO_DEL_2014.pdf)
- Secretaría General. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, 2022, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá., tomado de:  
<https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%A1%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf>
- Protocolos de Servicio a la Ciudadanía Departamento Nacional de Planeación. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C. diciembre 2013.



## 11. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema de Gestión, se realizan de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema de Gestión Documental y Archivo.



## 12. Dependencia encargada de administrar este documento

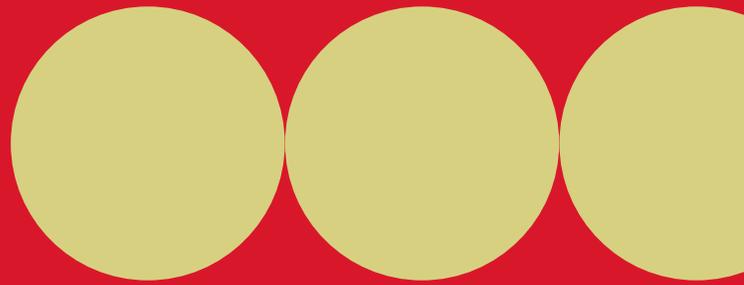
Subsecretaría de Gestión Institucional

## 13. Documentos asociados

- INS-ATC-001 Instructivo Canales de interacción para la atención de la ciudadanía.
- PCD-ATC-003 Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social.

## 14. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Angelica Maria Cifuentes Poveda Yaly Victoria Norato Ávila	Mónica Rodríguez Marcela Medina Avella	Lina Maria Sánchez Romero
Tipo de vinculación y cargo/rol	Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional Contratista Subsecretaría de Gestión Institucional	Gestora SG Proceso Atención a la Ciudadanía Líder Servicio de Atención a la Ciudadanía SIAC	Subsecretaria de Gestión Institucional



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL



 Secretaría de Integración Social de Bogotá  integracionbta  
 Integracionsocialbogota  integracionsocialbogota