	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	1 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025



MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA




	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	2 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	CONDICIONES GENERALES	4
4.	GLOSARIO	5
5.	PORTAFOLIO DE LA OFERTA DEL IDIPRON (OPA'S – Otros Procedimientos Administrativos)	8
6.	DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.....	8
6.1	Funciones	8
7.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL IDIPRON	8
7.1.	Principios	8
8.	PERFIL DE LOS SERVIDORES Y SERVIDORAS DEL IDIPRON	11
8.1.	Habilidades y aptitudes de los servidores y servidoras del IDIPRON	11
9.	CANALES DE ATENCIÓN	12
9.1.	CANAL PRESENCIAL.....	12
9.1.1.	Puntos de atención a la ciudadanía	12
9.1.2.	Unidades de Protección Integral IDIPRON.....	13
9.1.3.	Radicación correspondencia	13
9.1.4.	Buzón de sugerencias	13
9.1.5.	Generalidades	14
9.1.6.	Ciclo de servicio canal presencial.....	15
9.1.7.	1. Primer contacto con la ciudadanía.....	16
a)	Interacción con el personal de vigilancia.....	16
9.1.8.	2. Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención	16
9.1.9.	3. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía - Protocolos para la atención canal presencial	19
9.1.10.	4. Respuesta por parte de la persona que presta el servicio en la entidad.....	20
9.1.11.	5. Encuesta de satisfacción	20
9.1.12.	Protocolo de atención en las ferias de servicios o eventos para la ciudadanía	21
9.2.	CANAL TELEFÓNICO	22
9.2.1.	Recomendaciones generales para la atención.....	23
9.2.2.	Ciclo del servicio canal telefonico.....	24
9.2.3.	1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad	24
9.2.4.	2. Atención por parte de la persona que presta el servicio	24
9.2.5.	3. Requerimiento de la ciudadanía.....	25
9.2.6.	4. Validación de la información	25
9.2.7.	5. Transferencia de la llamada.....	26
9.2.8.	6. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía.....	26

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	3 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

9.2.9.	7. Finalización de la llamada	26
9.2.10.	8. Encuesta de satisfacción	26
9.3.	CANAL VIRTUAL	27
9.3.1.	Pautas generales para atención virtual	27
9.3.2.	Redes sociales	28
9.3.3.	Protocolo de atención en las redes sociales	29
9.3.4.	Protocolo de atención en el chat	30
9.3.5.	Protocolo para dar respuesta por canal escrito y correo electrónico	32
9.3.6.	Protocolo para agendamiento de citas en los puntos de atención presencial y agendamiento virtual	33
10.	PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA ...	34
11.1	Atención con enfoque de derechos	34
11.2	Perspectivas de interseccionalidad	35
11.3	Enfoque poblacional diferencial	35
11.3.1	Protocolo de atención a personas mayores	35
11.3.2	Protocolo de atención a personas con discapacidad	37
	Conceptos relevantes para la atención	37
11.3.3	Protocolo de atención a personas de talla baja	45
11.3.4	Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica	46
11.3.5	Protocolo de atención a víctimas del conflicto armado	50
11.3.6	Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos	52
11.3.7	Protocolo de atención de los sectores LGBTI	53
10.1.	Enfoque poblacional diferencial	54
11.	BOGOTÁ TE ESCUCHA – SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES	57
12.	DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS Y DE LAS AUTORIDADES FRENTE AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	57
13.1	Derechos de la ciudadanía	57
13.2	Deberes de la ciudadanía	58
13.3	Deberes de las autoridades en la atención a la ciudadanía	58
14	RECOMENDACIONES PARA ATENDER CIUDADANIA INCONFORME	58
	Iniciar con la Solución del Problema:	59
	Efectuar seguimiento a la solución:	59
15	REFERENCIAS	59
16	CONTROL DE CAMBIOS	60
17	REVISIÓN Y APROBACIÓN	66

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	4 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos para la atención de la ciudadanía según lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y en el Conpes Distrital 003 del 2019; en él, se encuentran las definiciones y métodos, que deben ser tenidos en cuenta por los/as servidores/as públicos y contratistas en la atención a través de los canales (presencial, telefónico virtual) dispuestos por la Entidad, con los enfoques de género, de derechos humanos y de acción sin daño, para la garantía plena de los derechos de ciudadanía.


2. ALCANCE

El presente manual está dirigido a todos los servidores(as), contratistas y colaboradores(as) que intervienen en el ciclo de servicio al ciudadano(a). Inicia con la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención del IDIPRON, y culmina con la verificación de la satisfacción por los servicios prestados por la Entidad. La aplicación de este manual debe ser permanente y de carácter obligatorio en todos los ámbitos de la entidad, incluyendo las relaciones internas entre servidores(as) públicos y contratistas.

3. CONDICIONES GENERALES

Se exponen las pautas generales de atención a la ciudadanía establecidas en los protocolos de atención, con el propósito de brindar información clara y oportuna para responder eficientemente las peticiones, requerimientos e inquietudes, a través de los canales de atención dispuestos por el IDIPRON; fortaleciendo el trato digno y humano hacia los ciudadanos y ciudadanas, la defensa de sus derechos y el compromiso de sus responsabilidades, con la finalidad de atender adecuadamente las solicitudes, cumplir con sus expectativas y satisfacer sus necesidades.


Por lo anterior, los(las) servidores(as) que conforman el grupo de Servicio a la Ciudadanía y que prestan sus servicios en los puntos de atención, deben firmar un acta de compromiso cada vez que se realicen capacitaciones del manual; en el cual manifiestan que se comprometen a cumplir los protocolos y lineamientos establecidos en dicho documento.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	5 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

4. GLOSARIO

Término	Definición
ACCESIBILIDAD	La administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
AMABILIDAD	Es el comportamiento efusivo, educado, cortés, complaciente que se tiene hacia la ciudadanía.
CANAL VIRTUAL	Sitio virtual desde el cual se tramita de manera integrada las respuestas, trámites y atención, procurando una solución definitiva al interesado
CANAL ESCRITO	Es el medio por el cual una ciudadana o ciudadano presenta una solicitud o manifiesta su inconformidad ante una entidad de gobierno y que deberá ser atendida dentro de los términos de ley, con una respuesta.
CANAL TELEFÓNICO	Medio por el cual la persona requiere atención en forma verbal desde el sitio en que se encuentra, sin desplazamientos a la entidad pública, y que debe ser atendido en forma oportuna y clara.
CIUDADANO O CIUDADANA	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.
CIUDADANÍA	Conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín "civitas", que significa ciudad. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada.
COBERTURA	La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital
COMPETENCIA	Los servidores públicos deben poseer los conocimientos, la información, capacitación, la formación, habilidades y actitudes personales para la realización de un servicio.
COMUNICACIÓN	Información que se debe dar al ciudadano(a) con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Término	Definición
----------------	-------------------

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	6 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

CONDICIONES DE FRAGILIDAD SOCIAL

Es entendida como una condición en la cual las personas, las familias y las organizaciones sociales son expuestas a riesgos que les impiden el goce efectivo de derechos fundamentales. Es común que la fragilidad social sea asociada principalmente a condiciones de pobreza, sin embargo, esta no se limita solamente al contexto económico. Más allá de la solvencia económica, en las condiciones de fragilidad social existen por lo general situaciones extremas de riesgo y se identifica con frecuencia que las personas están imposibilitadas para obtener un desarrollo integral bien sea por condiciones sociales, económicas, familiares, étnicas, de género, de edad, culturales o religiosas, educativas, entre otras. El riesgo aumenta debido a carencia de red de apoyo familiar o institucional, ausencia de condiciones de vida dignas, y la no inserción al sistema educativo y/o de salud.

CONSULTA

Gestión que asume toda persona de acudir ante las autoridades y entidades públicas para obtener información para aclarar sus inquietudes.

CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

Es Requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; como lo ratifica la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.

CREDIBILIDAD

Es ser consecuente en lo que dice y lo que hace.

DENUNCIA

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

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL

Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos de reserva, que afecte los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR


Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa, y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta.

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.

SERVICIO AL CIUDADANO

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	7 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

SERVICIO	Es el conjunto de prestaciones reservadas de cada entidad gubernamental, que tiene el propósito de cubrir las necesidades insatisfechas y satisfechas de la ciudadanía
SERVIDOR O SERVIDORA	Para efectos del presente Manual, es la persona que trabaja directamente con la Administración Distrital o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público.
SOLICITUD DE COPIA	Derecho que tienen las personas de expresar el deseo de obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Potestad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las acciones derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
SUGERENCIA	Es una propuesta o recomendación que se presenta para mejorar un procedimiento cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función, que conlleven bienestar a la ciudadanía
TRÁMITE	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por la administración pública que realiza las y los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la Ley, la cual se activa desde el primer momento de hacer una petición al ente gubernamental y termina cuando este se pronuncia aceptando o denegando la solicitud
TRANSGENERISTA	Es la persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino, esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís y transformistas, entre otras.
TRANSEXUAL	Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna, primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales.
TRANSPARENCIA	Es la práctica de la gestión pública que orienta el adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, 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, visibilizar la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
TOLERANCIA	Es la actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.
TRAVESTI	Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna.
TRANSFORMISTA	Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad asigna.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	8 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

TRÁMITE EN LÍNEA

Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

5. PORTAFOLIO DE LA OFERTA DEL IDIPRON (OPA'S – Otros Procedimientos Administrativos)

- Certificado de asistencia y/o vinculación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes al IDIPRON.
- Constancia de asistencia de cursos de educación informal de adolescentes y jóvenes.

6. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Es el garante de la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. En el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, el Defensor del Ciudadano es el Secretario General.

6.1 Funciones

Las funciones del Defensor de la ciudadanía son las establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019.


7. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL IDIPRON

La atención a la ciudadanía en el IDIPRON tiene como objetivo desarrollar acciones orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente, orientado y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva su modelo pedagógico, así como los servicios que presta, direccionando oportuna y eficazmente los requerimientos ciudadanos.

7.1. Principios


Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios, los cuales para efectos de este se definen en:

- **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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	9 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


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.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	10 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.
- **Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.¹
- **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:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permitan el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

¹ Para efectos de este Manual, la atención preferencial se entenderá como Atención Prioritaria, según recomendaciones del Instituto Nacional para Ciegos – INCI; el concepto se desarrolla en este documento más adelante.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	11 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios:


- **Eficiencia:** Hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.
- **Eficacia:** Es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.
- **Efectividad:** Es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Calidad:** Mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.
- **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** Entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

8. PERFIL DE LOS SERVIDORES Y SERVIDORAS DEL IDIPRON

Los(as) servidores(as), son las personas a cargo de los puntos de servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de Bogotá, D.C. , de acuerdo con la Circular No. 039 de 2003 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se formulan las directrices para la selección del recurso humano que prestará el servicio a la ciudadanía en las entidades Distritales de Bogotá, D.C., éste debe contar con las siguientes competencias: orientación hacia las personas, identificación con la organización, autocontrol, flexibilidad, iniciativa e interés por el conocimiento.

8.1. Habilidades y aptitudes de los servidores y servidoras del IDIPRON

Los(as) Servidores(as) del IDIPRON, con el apoyo de cada uno de los procesos de la entidad deben desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes: tolerancia y paciencia, destreza en la comunicación, capacidad de escucha, autocontrol, amabilidad, cortesía, sensibilidad social, agilidad y capacidad para informar, orientar y asesorar de acuerdo con el manual de atención a la ciudadanía.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	12 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

9. CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el que hacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Desde el IDIPRON, se dispone de los siguientes canales de atención:




9.1. CANAL PRESENCIAL

Este es el canal en el que los(las) servidores(as) públicos, trabajadores(as) oficiales y contratistas interactúan con el(la) ciudadano(a) en las diferentes sedes, para acceder a la información sobre planes, programas, proyectos, respuestas a solicitudes, requerimientos, trámites, servicios, programación de eventos y actividades ofrecidos por la entidad.

Para atender a la ciudadanía, el IDIPRON ha dispuesto de diferentes puntos de atención de la siguiente manera:

9.1.1. Puntos de atención a la ciudadanía

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	13 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

SEDE	TELÉFONO	DIRECCIÓN
CALLE 61	(601) 7956660	Calle 61 N.º 7 - 78 - Chapinero
CALLE 15	(601) 7956660	Calle 15 N.º 13 - 86 -Santa fe. la Capuchina
DISTRITO JOVEN	(601) 7956660	Avenida Carrera 30 entre calles 63F y 63G.
CALLE 63	(601) 7956660	Carrera 27A N.º 63b -07 Benjamín Herrera Barrios Unidos.
PERDOMO	(601) 7956660	Avenida carrera 70C N.º 60B - 05 Sur. Ciudad Bolívar. Perdomo

Los horarios de los puntos de atención se pueden consultar en el siguiente link:
<https://www.idipron.gov.co/canales-de-atencion>

9.1.2. Unidades de Protección Integral IDIPRON

La ubicación, horarios y responsables de atención de las Unidades de Protección Integral del IDIPRON, se puede consultar en el siguiente link: <https://www.idipron.gov.co/directorio-unidades-de-proteccion-integral>

9.1.3. Radicación correspondencia


La radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas se deben realizar en la oficina de Correspondencia en la sede de la calle 63 ubicada en la Cra. 27ª No. 63B-07 barrio Benjamín Herrera, en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

9.1.4. Buzón de sugerencias

El buzón de sugerencias es uno de los canales de comunicación del IDIPRON, el cual es utilizado para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de la ciudadanía en general, de los beneficiarios y del personal en general que labora en la entidad.

Están dispuestos en cada unidad de protección integral y en cada sede administrativa, por lo que cada unidad debe disponer de un lugar visible para su ubicación y respectiva señalización.

Mensualmente un(a) servidor(a) del grupo de servicio a la ciudadanía se comunicará telefónicamente para verificar la existencia de peticiones ciudadanas en él.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	14 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


En caso de que un(a) peticionario(a) deposite en algún requerimiento en un buzón de sugerencias, los coordinadores de cada sede deben informar a través de un correo electrónico a atencionciudadano@idipron.gov.co para que desde el grupo de servicio a la ciudadanía se proceda a enviar un servidor para abrir el buzón.

Es bueno indicar qué, el buzón sólo puede ser abierto por servidores que pertenezcan al grupo de servicio a la ciudadanía.

9.1.5. Generalidades

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

- Los horarios de atención a la ciudadanía deben estar publicados en un lugar visible.
- En los puntos de atención a la ciudadanía, los horarios de atención deben contener los intervalos de tiempo en los cuales no se presta servicio.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas.
- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	15 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

entre otros.


- Priorice las variables de acuerdo con la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado.
- El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

Recomendaciones sobre la presentación personal

- En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.

9.1.6. Ciclo de servicio canal presencial



	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	16 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

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

9.1.7. 1. Primer contacto con la ciudadanía

a) Interacción con el personal de vigilancia

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

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”
- Debe revisar o pasar por el sistema de rayos X todos los maletines, paquetes o demás efectos personales, informando de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- Orientar sobre la ubicación del punto de servicio a la ciudadanía o al lugar al cual debe dirigirse.

9.1.8. 2. Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención


Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de 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.



Personas mayores, niños, niñas y adolescentes

Al momento de su atención tenga en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	17 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o “mijito”, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.



- Personas con discapacidad
- Mujeres en embarazo
- Personas con niños o niñas en brazo
- Personas con problemas de seguridad y/o protección




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



- Persona con enfermedades terminales o catastróficas.
- Personas de la fuerza pública
- Periodistas

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

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Art. 20. **Atención prioritaria de peticiones** “Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	18 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptara de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente”.

Cuidadores y Cuidadoras del Distrito Capital


El Sistema Distrital de Cuidado —liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer— articula servicios para atender las demandas de cuidado de manera corresponsable entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares, con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos.

Esto se realizará a través de la reducción del tiempo de trabajo de cuidado no remunerado, el reconocimiento de este trabajo y de quienes lo realizan y la redistribución de este trabajo de forma corresponsable.

- El Sistema está dirigido hacia las personas cuidadoras del Distrito Capital, cuya actividad principal son los trabajos de cuidado no pagos, por ejemplo: el cuidado de niños y niñas, personas mayores o personas con discapacidad; y/o llevar a cabo actividades para el mantenimiento del hogar como la limpieza, cocina, lavado, planchado de ropa, compras, entre otras.
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda priorizar la atención de cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.

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

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	19 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

9.1.9. 3. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía - Protocolos para la atención canal presencial


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

Al iniciar contacto con la ciudadanía

- Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación

Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto:

- “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad)
- Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
- ¿En qué le puedo servir?
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele porqué debe hacerlo y el tiempo aproxima-

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	20 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

do que debe esperar.

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


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

Si se va a brindar un servicio y se va a dar respuesta:

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

9.1.11. 5. Encuesta de satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida;

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	21 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

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


Desde el IDIPRON se implementó la opción de realizar la encuesta de satisfacción de manera virtual, aprovechando el uso de las tecnologías y alineado con la Política Cero Papel de la entidad, la cual se puede consultar en el siguiente link de la página web de la entidad: <https://www.idipron.gov.co/encuesta-de-satisfaccion>. En los casos necesarios, se puede utilizar el formato físico de ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL E-SCI-FT-005.

9.1.12. Protocolo de atención en las ferias de servicios o eventos para la ciudadanía



Recomendaciones en la preparación del evento

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará la Feria de Servicio, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar.
- Remitir información a las entidades participantes y adelantar procesos de convocatoria tanto para estas como para la ciudadanía.
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones, apoyo pertinente de las entidades y el acompañamiento y seguridad de las autoridades locales.
- Coordinar el montaje físico de la Feria de Servicio y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	22 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Durante el evento:

- De acuerdo con lo que establezca la entidad, realizar diligenciamiento de formatos de caracterización, donde sea posible evidenciar la cantidad y características de la población que se beneficiará con la feria.
- Realizar seguimiento a la prestación del servicio mediante la supervisión directa.
- Asegurarse que las entidades cumplan durante la ejecución del evento con los requisitos de servicios previamente establecidos como el cumplimiento de horarios, disponibilidad de los elementos e insumos, cumplimiento de la agenda cultural programada y la permanencia del personal competente para brindar información y trámites.

Protocolo para atención presencial en territorio


- Portar el uniforme asignado y el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Manejar de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programar y asistir a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procurar el acompañamiento de diferentes actores incluyendo la ciudadanía de la localidad
- Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplicar los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo.

9.2. CANAL TELEFÓNICO

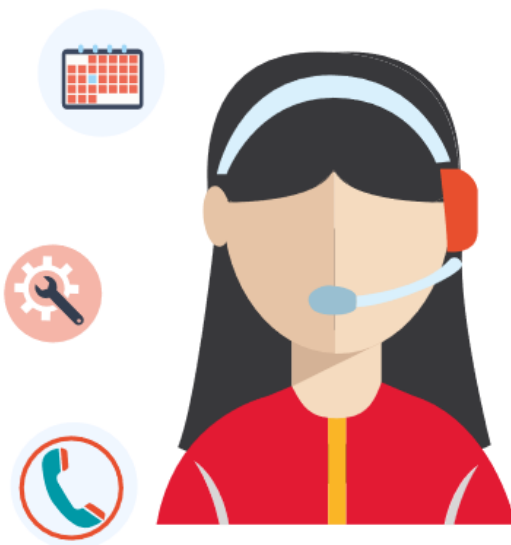
El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias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

En el IDIPRON se cuenta con los siguientes canales de atención telefónica:

- Línea de atención ciudadana (601) 7956660

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	23 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Denuncias actos de corrupción (601) 7956660 Ext. 1125 – 1126
- Línea 195 Centro de Contacto Distrital



9.2.1. Recomendaciones generales para la atención


Tono y volumen de voz: Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.

Vocalización adecuada: Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.

Transmitir la información al ritmo del interlocutor: La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	24 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Utilizar los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.

Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.

Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.

9.2.2. Ciclo del servicio canal telefonico




9.2.3. 1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad

- La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada antes del cuarto timbre.

9.2.4. 2. Atención por parte de la persona que presta el servicio

- Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	25 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

“Señor” o “Señora”

- No tutear
- No utilizar palabras como mi reina, preciosa, mi vida, etc.

9.2.5. 3. Requerimiento de la ciudadanía


- Escuchar atentamente, permitiendo que el ciudadano termine la(s) frase(s), tomando nota de los puntos importantes repreguntando si es el caso.
- Atender el teléfono con el volumen de la voz en tono mediano, vocalizando y con adecuada velocidad, esto permite que el ciudadano entienda fácilmente.
- Pronunciar las palabras claramente. El lenguaje que se utilice debe ser claro sin utilizar tecnicismos que confundan al ciudadano.
- Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- En caso de que se presenten fallas en el sistema y no se pueda acceder al Sistema Bogotá te Escucha, se puede registrar el requerimiento telefónico en el formato registro de atención E-SCI-FT-008
- 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.

9.2.6. 4. Validación de la información

- En caso de necesitar que el ciudadano(a) espere:
 - a) Explíquelo al ciudadano por qué y darle un cálculo aproximado del tiempo (1 a 3 minutos) que tendrá que esperar.
 - b) Retome la llamada cada tiempo prudencial y explique al ciudadano como va su gestión.
 - c) Indicarle al ciudadano en caso de no contar con la información requerida y de ser necesario trasladar la llamada.

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

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	26 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

9.2.7. 5. Transferencia de la 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.
- Si el ciudadano no permite la transferencia de la llamada, dependiendo del requerimiento del(la) ciudadano(a) se debe registrar el caso en el Sistema Bogotá te Escucha - ver el procedimiento 001 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA E-SCI-PR-001.

9.2.8. 6. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía


- Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
- Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.
- Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.
- Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.

9.2.9. 7. Finalización de la llamada

- Terminar la llamada adecuadamente despidiéndose de la persona de manera cordial, preguntando si le puedes ayudar en algo más.
- Esperar que el ciudadano cuelgue primero.

9.2.10. 8. Encuesta de satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	27 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

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.

Desde el IDIPRON se implementó la opción de realizar la encuesta de satisfacción de manera virtual, aprovechando el uso de las tecnologías y alineado con la Política Cero Papel de la entidad, la cual se puede consultar en el siguiente link de la página web de la entidad: <https://www.idipron.gov.co/encuesta-de-satisfaccion>. En los casos necesarios, se puede utilizar el formato físico de ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL E-SCI-FT-005.

9.3. CANAL VIRTUAL


El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital y así promover un cambio de cultura hacia lo digital.

Los medios virtuales que la entidad ha puesto a disposición de la ciudadanía en la ciudad de Bogotá son:

- Portal Bogotá: www.bogota.gov.co
- Super CADE Virtual: <http://supercade.bogota.gov.co/login.html>
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdqqs>
- Correos electrónicos:
atencionciudadano@idipron.gov.co
defensorciudadano@idipron.gov.co
notificacionesjudiciales@idipron.gov.co
- Agendamiento de citas presenciales en los puntos de atención a la ciudadanía
- Agendamiento de citas virtuales
- Redes sociales: Chat de Facebook – Idipronbogota
- Aplicación de mensajería: WhatsApp

9.3.1. Pautas generales para atención virtual

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.


	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	28 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Procurar el uso de pestañas dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- La ciudadanía en general no podría entender con facilidad la terminología institucional, por tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo, concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).
- La web es un medio interactivo, por tanto, es importante realizar lo necesario para evitar sus caídas, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.
- Seguir los lineamientos de la Guía de sitios web que se encuentre en vigencia (Guía sitios WEB Distrito Capital).

9.3.2. Redes sociales

Son las redes de comunicación y participación en línea que facilitan el contacto de la ciudadanía con la Entidad y son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones. El IDIPRON cuenta con la siguiente cuenta en redes sociales para atención a la ciudadanía: Facebook: Idipronbogota.

A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	29 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

9.3.3. Protocolo de atención en las redes sociales

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores tales como individuos u organizaciones, que están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.).

En Bogotá, el servicio a la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual, a pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.


El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- Trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot
- Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos.
- De ningún modo publique información personal.
- Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.
- A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos, 140 caracteres.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es fundamental.


	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	30 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

9.3.4. Protocolo de atención en el chat

Este protocolo está elaborado para las interacciones que se realicen a través del chat de Facebook y aplicación de mensajería de WhatsApp.

El chat es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital.

- Antes de empezar el servicio, verifique el estado de los equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- Atender de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio escrito y por la cámara web.
- Infórmese sobre las novedades del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
- De inicio al servicio con el ciudadano o ciudadana de manera rápida, una vez éste acceda al chat, evite demoras injustificadas, responda las preguntas por orden de entrada.
- Cuide la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Una vez acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional o diciendo “Buenas tardes/días, soy (nombre y apellido), seguidamente pregunte el nombre y el correo electrónico del ciudadano o ciudadana.
- Pregunte “¿en qué le puedo servir?”
- Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano o ciudadana y brinde las opciones que procedan.
- Clarifique y precise la solicitud o pregunta del ciudadano o ciudadana si es del caso, con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable, para esto se puede preguntar: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.
- Busque la información, prepare la respuesta e informe al ciudadano o ciudadana teniendo en cuenta lo siguiente: cuide la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no use símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y divida las respuestas largas en párrafos.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	31 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Antes de enviar la respuesta, revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- Si el tiempo dispuesto para el chat, no es suficiente para responder al ciudadano o ciudadana, se debe enviar un mensaje de aviso: “para dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique”
- Si se corta la comunicación, se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por el ciudadano o ciudadana.
- Encuesta de Satisfacción: Se recomienda evaluar el servicio prestado tanto en la Videollamada como en el Chat, para tal fin, una vez finalizado el servicio se invite a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción.
- Una vez finalizado el servicio y se confirme que el ciudadano o ciudadana se encuentra conforme, se agradece se despiden según protocolo institucional.

Retomar el servicio y agradecer la espera

- En caso de necesitar que el(la) ciudadano(a) espere:
 1. Explíquelo al(la) ciudadano(a) por qué y darle un cálculo aproximado del tiempo (5 a 8 minutos) que tendrá que esperar.

Guion: Señor o señora (nombre del ciudadano) en este momento estamos gestionando su solicitud, por favor espéreme entre un tiempo estimado de 5 a 8 minutos y ya vuelvo con usted para continuar con el servicio.
 2. Retome la atención por el chat (chat de Facebook y WhatsApp) cada tiempo prudencial y explique al ciudadano como va su solicitud.
 3. Indicarle al(la) ciudadano(a) en caso de no contar con la información requerida en el momento, que debe enviar la solicitud por medio del correo electrónico atencionciudadano@idipron.gov.co

Guion: Señor o señora (nombre del ciudadano) por favor enviar su solicitud al correo electrónico atencionciudadano@idipron.gov.co, para gestionar su solicitud y dar respuesta a la misma en los términos de ley con los siguientes datos:

Nombres completos


Número de identificación

Número telefónico

Correo electrónico al cual desea que se le notifique la respuesta

Asunto y descripción de su petición

Si su solicitud es anónima igualmente debe enviarla al correo electrónico atencionciudadano@idipron.gov.co
 4. Al retomar la atención por el chat, agradecer por la espera o disculparse por la demora,

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	32 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.

Guion:

Agradecer:

Señor o señora (nombre del ciudadano) agradezco el tiempo de espera – (La persona que atiende el chat en la entidad continua la atención)

Disculparse por la demora:


Señor o señora (nombre del ciudadano) disculpe por la demora – (La persona que atiende el chat en la entidad continua la atención)

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

9.3.5. Protocolo para dar respuesta por canal escrito y correo electrónico

Para responder adecuadamente una solicitud escrita ya sea por correo electrónico o por escrito radicado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Utilizar la plantilla de la Entidad.
- Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”
- Elaborar la comunicación en letra Times New Roman No.10
- Justificar el formato de la página
- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escriba siempre en lenguaje impersonal.
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hará en caso de ser estrictamente necesarios.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	33 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.


- Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Finalice la comunicación invitando al ciudadano a visitar la página de la Entidad.
- Se debe responder con oportunidad de acuerdo con los términos de la ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

DERECHO DE PETICIÓN	TÉRMINOS DE LEY
Derecho de petición de interés general o particular	15 días
Petición de documentos	10 días
Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos)	30 días
Derechos de petición entre instituciones	10 días
Derechos de petición del Concejo de Bogotá	15 días
Proposiciones del Concejo de Bogotá	3 días
Derechos de petición del Congreso de la República	5 días
Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.	

9.3.6. Protocolo para agendamiento de citas en los puntos de atención presencial y agendamiento virtual

Este medio de atención virtual está dispuesto para que la ciudadanía acceda a la información de los servicios y programas que tiene la Entidad, o interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones, sugerencias y consultas de información general; a través del medio de su preferencia, como lo son:

Agendamiento de citas en los puntos de atención presencial

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	34 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Este servicio se ofrece mediante la página web [IDIPRON | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud](https://www.idipron.gov.co), módulo Atención y servicio a la ciudadanía – Agendar atención presencial en el punto seleccionado.

Enlace directo: [Bookings: - Outlook](#)

En este espacio, la ciudadanía encuentra las fechas y horarios disponibles que se pueden reservar, como también la opción de escoger el punto de atención de su preferencia. El formulario solicita información del(la) ciudadano(a) para poder realizar el agendamiento y se indica a la ciudadanía que *“Por favor acepte la autorización para que sus datos sean tratados conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales. Puede consultar la Política aquí: <https://www.idipron.gov.co/sites/default/files/002%20POL%C3%8DTICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20DATOS%20...>”*.

Agendamiento de citas virtuales

Este servicio se ofrece mediante la página web [IDIPRON | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud](https://www.idipron.gov.co), módulo Atención y servicio a la ciudadanía – Agendar atención virtual.

Enlace directo: [Bookings: - Outlook](#)


En este espacio, la ciudadanía encuentra las fechas y horarios disponibles que se pueden reservar. El formulario solicita información del(la) ciudadano(a) para poder realizar el agendamiento y se indica a la ciudadanía que *“Por favor acepte la autorización para que sus datos sean tratados conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales. Puede consultar la [Política](#) aquí: <https://www.idipron.gov.co/sites/default/files/002%20POL%C3%8DTICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20DATOS%20...>”*.

Desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se debe verificar el calendario del correo atencionciudadano@idipron.gov.co y los correos de agendamiento de citas presenciales y virtuales y, disponer de los recursos humanos y tecnológicos para atender a la ciudadanía.

10. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

11.1 Atención con enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	35 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (COPREDEH,2016).

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.

11.2 Perspectivas de interseccionalidad

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


11.3 Enfoque poblacional diferencial

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

A continuación, se describen los diferentes protocolos de atención para los grupos poblacionales diferenciales:

11.3.1 Protocolo de atención a personas mayores

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	36 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- **Envejecimiento**

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

- **Persona mayor**

Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor. Según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025:

- **Vejez**


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

- **Discriminación por edad en la vejez**

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

Se establecen las siguientes recomendaciones para la atención

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	37 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital que realizan la atención a las personas mayores deben conocer la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores y las rutas de atención para persona mayor posibilitando entrega completa de información sobre la entidad correspondiente, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

11.3.2 Protocolo de atención a personas con discapacidad

Conceptos relevantes para la atención


Discapacidad

"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006. De acuerdo con el boletín poblacional de diciembre de 2019, en Colombia había en total 1.298.738 Personas con Discapacidad identificadas y localizadas según el registro oficial del Ministerio de Salud y Protección Social (RLCPD). Esta cifra equivale al 2,3% de la población total nacional.

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

Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	38 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Recomendaciones generales

- Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular, según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social
- Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria.4. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
- Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.


Tipos de Discapacidad

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



Discapacidad visual

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	39 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


Recomendaciones para su atención

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



Discapacidad auditiva

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	40 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

Recomendaciones para su atención

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

Servicios de apoyo que favorecen la atención

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	41 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevamiento y cuente con su usuario y contraseña personal.

- Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de éste servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.




Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información.

Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Recomendaciones para su atención

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	42 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025




Discapacidad física

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

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

Recomendaciones para su atención

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	43 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

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



Discapacidad intelectual

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

Recomendaciones para su atención


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



Discapacidad psicosocial (mental)

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	44 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Recomendaciones para su atención

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




Discapacidad múltiple

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

Recomendaciones para su atención

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	45 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.
- Utilizar terminología apropiada
- Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.


El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla

Tener en cuenta la siguiente tabla:

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

11.3.3 Protocolo de atención a personas de talla baja

La ley 1275 de 2009 (Política Pública para las personas de talla baja) tiene por objeto declarar como personas en condición de discapacidad a las personas que presentan enanismo y establecer lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral de las personas que lo presentan, garantizar el ejercicio pleno y efectivo de

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	46 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

sus Derechos Humanos y crear las bases e instrumentos que les permitan participar de manera equitativa en la vida económica, cultural, laboral, deportiva, política, social, educativa del país.”

Para atender a la ciudadanía de talla baja se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.


11.3.4 Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

Conceptos relevantes para la atención

Autoridad propia

Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos.

El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	47 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Grupo Étnico

La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

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

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.


Autorreconocimiento

Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano.

Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos. (DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018).

Población afrocolombiana

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	48 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

Comunidades Negras

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

Población Palenquera

Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte².

Raizales

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


Pueblo Rrom o Gitanos

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

Pueblos Indígenas

No existe una definición precisa de “pueblos indígenas” en el derecho internacional, y la posición prevaleciente indica que dicha definición no es necesaria para efectos de proteger sus derechos individuales y colectivos.

² <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/277>

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	49 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

El artículo 1.1.(b) del Convenio 169 de la OIT dispone que dicho tratado se aplicará a los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.


Interculturalidad

Un enfoque intercultural tiene como base el reconocimiento de la existencia de diversas culturas en una misma sociedad, entre las cuales se ha de establecer interacción con sustento en el respeto recíproco.

En cada cultura se dan procesos sociales y organizativos que deben fortalecerse para entablar interacciones con otras culturas y grupos. La diversidad étnica y cultural en el campo del desarrollo, implica que los programas, proyectos y acciones trasciendan el reconocimiento normativo de esa diversidad social y cultural, hacia respuestas reales y positivamente incluyentes, igualitarias y justas.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención a la población étnica:

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

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	50 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.

- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Para tal fin, las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.


Por lo anterior, desde el IDIPRON se establece que las peticiones que se presenten en lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, se tramitarán dejando constancia de la solicitud mediante grabación con cualquier medio tecnológico o electrónico, posteriormente se buscarán los mecanismos y/o personas idóneas para realizar la traducción y dar respuesta definitiva.

11.3.5 Protocolo de atención a víctimas del conflicto armado

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.


Cabe aclarar, que en el Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de Atención:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	51 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.

- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	52 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

11.3.6 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos


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

Campesino o campesina: Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.

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

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

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos Indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.


	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	53 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo, de lo contrario, proceda a grabar en cualquier medio tecnológico o electrónico, la petición con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere
- En el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento

11.3.7 Protocolo de atención de los sectores LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo con sus preconceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce id entidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras 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...”.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	54 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBTI no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir de su orden en el puesto de trabajo que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

10.1. Enfoque poblacional diferencial

Conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía

Enfoque de Género


Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

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

Lenguaje incluyente

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

Sexismo

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	55 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

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

Esteretipos de género

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

Imaginarios


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

Discriminación contra la mujer

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma³.

Discriminación contra las niñas y las mujeres

³ Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés)¹³ y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer¹⁴. (CONPES D.C. 14 de 2021)

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	56 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.⁴

Recomendaciones para la atención de mujeres:


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

Para esto podrán:

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

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

⁴ Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	57 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

11. BOGOTÁ TE ESCUCHA – SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha-, es una herramienta virtual en la cual la ciudadanía pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que pueden afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, inicien a una actuación administrativa según sea el caso.


El IDIPRON cuenta con el link a Bogotá te Escucha (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) en el cual los ciudadanos y ciudadanas podrán incorporar los requerimientos que necesiten. En la página Web, acceso de atención al ciudadano.

12. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS Y DE LAS AUTORIDADES FRENTE AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Según el capítulo segundo en sus artículos 5, 6, 7, 8 y 9 de la Ley 1437 de 2011, “Por la cual se establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, son derechos y deberes de las personas y de las autoridades los siguientes:

13.1 Derechos de la ciudadanía

- Presentar peticiones respetuosas verbales y escritas a través de cualquier medio idóneo.
- Recibir la información y orientación institucional requerida.
- Tener conocimiento de documentos públicos y enterarse del trámite dado a sus requerimientos, salvo reserva legal.
- Tener copias de documentos públicos a los cuales se pueda tener acceso, realizando el respectivo pago, según corresponda.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos indicados por la ley. 17512 del 2015.
- Recibir trato respetuoso.
- Recibir tratos especiales y preferentes en el caso de población en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en estado de indefensión y de debilidad manifiesta.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	58 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

13.2 Deberes de la ciudadanía

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar bajo el principio de la buena fe cuando se aportan documentos y se dan declaraciones.
- Ejercer responsablemente sus derechos absteniéndose de elevar reiterativamente solicitudes improcedentes.
- Dar trato respetuoso a los (as) Servidores (as) Públicos.

13.3 Deberes de las autoridades en la atención a la ciudadanía


- Brindar trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinciones a las personas.
- Garantizar la atención al ciudadano.
- Tramitar las solicitudes que ingresen a través de medios electrónicos.
- Publicar anualmente una carta del trato digno al ciudadano.
- Acoger los medios electrónicos para trámite y resolución de requerimientos.
- Organizar sistemas de turnos para atención del ciudadano (a) cuando sea necesario.
- Disponer a los (as) ciudadanos (as) la información institucional completa y actualizada.

14 RECOMENDACIONES PARA ATENDER CIUDADANIA INCONFORME

La atención a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades se trate con ciudadanos (as) confundidos (as), molestos (as), frustrados (as), ofuscados (as), inconformes y hasta groseros (as). Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estas situaciones.

Por lo anterior, se deben utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a los ciudadanos y ciudadanas difíciles. Se indican a continuación algunas recomendaciones que deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano (a) inconforme:

- Mantener una actitud agradable.
- Dejar que el ciudadano (a) se desahogue y diga cómo se siente.
- No se debe interrumpir.
- Mostrarle con su actitud que lo está escuchando.
- No pedirle que se calme.
- No calificar el estado de ánimo del ciudadano (a).
- Mantener el contacto visual

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	59 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

- Enfocarlo en el problema. No tomar la situación como algo personal, el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra la persona que lo atiende
- Preguntarse: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo se podría satisfacer esa necesidad?
- Ofrecerle al ciudadano (a) disculpas, si es el caso y hacerle sentir que comprende su situación.
- Invitar al ciudadano o ciudadana a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle el procedimiento para hacerlo mediante el SDQS.

Iniciar con la Solución del Problema:


- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite.
- Confirmar la calidad y cantidad de la información obtenida.
- Verificar los datos, repitiéndoselos al ciudadano o ciudadana.
- Presentar una alternativa de solución, sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.

Efectuar seguimiento a la solución:

- En caso de que se pueda, contactar posteriormente al ciudadano o ciudadana para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, se debe informar al jefe inmediato, con el fin de brindar una solución de fondo a las causas que lo originan.

15 REFERENCIAS


- 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>
- Alcaldía de Medellín (2020), Manual de Servicio al Ciudadano, recuperado de https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencionCiudadana1/Informes/Shared%20Content/Documentos/2020/Manual%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa%202020.pdf

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	60 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


- Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital CONPES D.C., (2020). Política Pública de Mujeres y Equidad de Género. Bogotá.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores –CIPDHPM, 2015 Departamento Nacional de Planeación, Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, recuperado de Guía Servicio y Atención Incluyente.pdf (dnp.gov.co)
- Departamento Nacional de Planeación (2013), Protocolos de Servicio al Ciudadano, Bogotá DC., recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2020), Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional, recuperado de <https://www.nodoka.co/apc-aa-files/319472351219cf3b-9d1edf5344d3c7c8/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-sen.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (2014), Guía metodológica para el seguimiento y la evaluación a políticas públicas, recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Cartilla%20Guia%20para%20Seguimiento%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20Ago%2013.pdf>
- Guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2020), Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, recuperado de https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

16 CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AA AA)	ELABORÓ
01	Se realiza la creación del documento por ser necesaria una guía para los servidores y contratistas que atienden a la ciudadanía sobre el quehacer y como lograr un servicio oportuno, eficiente, eficaz, transparente y digno a través de los diferentes canales de atención que tiene la entidad. Así mismo, se	01/06/2020	GRISSEL CORDOBA CASELLA PROFESIONAL CONTRATISTA Atención a la Ciudadanía

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	61 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


	crea el presente manual para dar cumplimiento con lo estipulado en el documento CONPES 3785 de 2013, documento CONPES D.C. 01 de 2019 Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.		
02	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de teléfonos de las unidades, debido a la creación del PBX en la entidad. • Se adiciona en el protocolo preferencial para la atención a personas con discapacidad auditiva el uso del Centro de Relevó. • Se adiciona en el protocolo para atención diferencial (etnias) la grabación de las peticiones cuando estas sean de forma verbal y en diferente idioma o lengua, cumpliendo con el Decreto 1166 de 2016. 	03/11/2020	<p>GRISEL CORDOBA CASELLA PROFESIONAL CONTRATISTA Atención a la Ciudadanía</p>
03	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incorporan las funciones del Defensor del Ciudadano. <p>Se realiza modificaciones al horario de atención según lo estipulado por la Subdirección Administrativa y Financiera en los puntos de atención de Calle 15 y Distrito Joven.</p>	22/11/2021	<p>GRISEL CORDOBA CASELLA PROFESIONAL CONTRATISTA Subdirección Administrativa y Financiera.</p>
04	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza la actualización de las áreas / dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones” 2. Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento 	04/10/2022	<p>MARISOL MONSALVE USME PROFESIONAL Oficina Asesora de Planeación</p>

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	62 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


	<p>(manual, documento interno o instructivo), de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.</p> <p>3. Se realiza cambio de código del documento del A-ACI-MA-001 al código E-SCI-MA-001</p>		
05	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se incorpora en los puntos de atención la nueva unidad en el castillo de las artes. 2. Se incorpora en los horarios de atención la hora de almuerzo 3. Se elimina las sedes de la Calera, Liberia y Servita; como unidad de protección integral 4. Se actualizan los principios 5. Se actualiza los atributos del servicio. 6. Se actualiza concepto de canales de atención. 7. Se incorporan generalidades para la atención canal presencial 8. Se incorpora protocolo para atención en ferias de servicio 9. Se incorpora el diligenciamiento de encuestas en el protocolo para la atención telefónica. 10. Se elimina el mapa callejero como canal de atención virtual 11. Se realiza actualización de atención chat y videollamada 12. Se incorpora la encuesta de satisfacción en el protocolo virtual. 13. Se actualiza la presentación personal. 14. Se elimina comportamiento en el puesto de trabajo 15. Se elimina orden en el puesto de trabajo 16. Se actualiza el protocolo para la atención presencial. 17. Se incorpora ciclo de servicio en ferias de servicio (superCADE móviles) 	16/03/2023	<p>JULIETH GUZMAN PROFESIONAL UNIVERSITARIO Servicio a la Ciudadanía</p>

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	63 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025


	<p>18. Se incorpora: Perspectivas y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía.</p> <p>19. Se incorpora el título enfoque poblacional diferencial</p> <p>20. Se incorpora atención con enfoque de derechos</p> <p>21. se incorpora perspectiva de interseccionalidad se incorpora</p> <p>22. En el título protocolo de atención a personas mayores, se registran conceptos de envejecimiento, persona mayor, vejez y discriminación por edad en la vejez.</p> <p>23. Se incluye el título atención a niños, niñas y adolescentes, pues se dan los parámetros para su atención en el protocolo de atención presencial.</p> <p>24. Se incorporan conceptos relevantes para la atención en el protocolo de atención a personas con discapacidad.</p> <p>25. Se actualiza la información sobre discapacidad visual, auditiva, sensorial</p> <p>26. Se incorpora el protocolo de atención a personas campesinos y campesinas</p> <p>27. Se incorpora la atención con enfoque de género, con conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía, lenguaje incluyente, sexismo, imaginarios, estereotipos de género, discriminación contra la mujer y niñas.</p> <p>28. Se incorpora la recomendación para la atención de mujeres.</p>		
06	<p>1. Se incluye en Condiciones Generales la firma de un acta de compromiso por cada uno de los servidores que prestan sus servicios en los puntos de atención al ciudadano, cada vez que se realicen capacitaciones del manual.</p> <p>2. Se incluye en el literal 10.1.1. Generalidades viñeta en la cual se indica que los horarios de atención deben estar publicados en un lugar</p>	25/05/2023	<p>JULIETH GUZMAN PROFESIONAL UNIVERSITARIO Servicio a la Ciudadanía</p>

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	64 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

	<p>visible.</p> <p>3. Se incluye en el literal 101.1. Generalidades viñeta en la cual se indica los intervalos en los que no se presta servicio en los puntos de atención a la ciudadanía.</p>		
07	<p>1. Se ajustan el título del numeral 5, el cual estaba Portafolio de servicios del IDIPRON y se cambia por 5.PORTAFOLIO DE LA OFERTA DEL IDIPRON (OPA'S – otros procedimientos administrativos). Así mismo se ajusta el nombre de las OPA'S)</p> <p>2. Se eliminan las funciones del defensor del literal 6.1. Funciones., y se nombra el Decreto que regula las mismas</p> <p>3. Se elimina la columna de horarios de atención de los puntos y se menciona el link de la página web del IDIPRON en el cual se pueden consultar los horarios conforme la actualización.</p> <p>4. Se actualiza el número de teléfono de los puntos de atención</p> <p>5. Se eliminan los cuadros de ubicación y horarios de las Unidades de Protección Integral y se menciona el link donde se puede encontrar el listado conforma la actualización de las unidades</p> <p>6. Se elimina el título y la información del numeral 7.3 Unidades de protección integral en Ruralidad, ya que está inmerso en el punto anterior.</p> <p>7. Se ajustan los formatos de las tablas</p> <p>8. Se agrega en el ítem "b) Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención", la atención prioritaria de los periodistas y se agrega la normatividad asociada a ello.</p> <p>9. Se agrega imagen donde se encuentran los canales de atención que tiene el IDIPRON de manera consolidada</p> <p>10. Se elimina del canal virtual la Guía de Trámites y Servicios debido a que por</p>	30/09/2025	<p>KAREN VIVIANA ROJAS PÉREZ</p> <p>CPS Secretaría General - Servicio a la Ciudadanía</p>

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	65 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

	<p>lineamientos de la Alcaldía esta Guía no funcionará más en el Distrito.</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Se ajustan los canales virtuales que dispone la entidad para atención de la ciudadanía 12. Se elimina del protocolo de atención al chat la videollamada, ya que este servicio no se maneja desde el IDIPRON puesto que no se tienen los recursos tecnológicos y no está dentro del inventario de canales con los que cuenta la entidad. 13. Se elimina el canal escrito y la información de dicho canal se pasa al canal presencial 14. Se organizan los pasos del ciclo del servicio del canal presencial 15. Se amplía la información de las encuestas de satisfacción 16. Se cambia el protocolo de contestar la llamada antes del tercer timbre, se ajusta antes del cuarto timbre 17. Se organizan los pasos del ciclo del servicio del canal telefónico y se agrega más información en cada paso del ciclo 18. Se organizan los pasos del ciclo del servicio del canal virtual y se agrega más información en cada paso del ciclo 19. Se agrega el protocolo para agendamiento de citas en los puntos de atención presencial y agendamiento virtual 20. Se ajusta el Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica, agregando lo siguiente: Desde el IDIPRON se establece que las peticiones que se presenten en lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, se tramitarán dejando constancia de la solicitud mediante grabación con cualquier medio tecnológico o electrónico, posteriormente se buscarán los mecanismos y/o personas idóneas para 		
--	--	--	--

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-MA-001
		VERSIÓN	07
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PÁGINA	66 de 66
		VIGENTE DESDE	30/09/2025

	<p>realizar la traducción y dar respuesta definitiva.</p> <p>21. Se agregó al protocolo de atención en el chat los lineamientos para retomar el servicio y agradecer la espera</p> <p>22. Se ajusta el formato y el instructivo incluyendo el lenguaje claro e incluyente</p>		
--	---	--	--

17 REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	AIDA ESTHER LEON DIAZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO Servicio a la Ciudadanía	30/09/2025
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	HARLY RAFAEL LEUDO PAZ	SECRETARIO GENERAL	30/09/2025