



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-M005

Versión: 01

Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales

Vigencia desde:
31 de octubre de 2023

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	31 de octubre de 2023	Se crea el documento Manual de Atención Diferencial para Grupos Diferenciales, definido para los usuarios, servidores públicos y grupos de interés de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
La profesional de apoyo con experticia en Atención a Población Diferencial y con Discapacidad de la Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio a la Ciudadanía elabora este documento, con el acompañamiento metodológico del Profesional del Proceso SAC y de la SGI.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializada Subsecretaría de Gestión Institucional Jacobo Pardey Roza Profesional OAP- Analista del proceso	Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaría de Gestión Institucional Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA 352723

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

CONTENIDO

1. ENFOQUES RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL	7
1.1. GARANTÍA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL.	7
2. GRUPOS POBLACIONALES DE ESPECIAL ATENCION.....	8
2.1. ORDENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS POBLACIONALES EN LA SALA DE ESPERA. 8	
2.2. ETNIAS.....	9
2.2.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES ÉTNICOS.	9
2.3. PERSONA MAYOR	10
2.3.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A GRUPOS POBLACIONALES PERSONA MAYOR	10
2.4. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	11
2.4.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.	11
2.5. GRUPO POBLACIONAL LGBTIQ+.....	12
2.5.1. CONCEPTOS IMPORTANTES PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DIFERENCIAL A GRUPO POBLACIONAL LGBTIQ+	12
2.5.2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES LGBTIQ+	12
2.6. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZO	13
2.6.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS, O NIÑAS EN BRAZOS.....	13



2.7. PERSONAS VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.....14

2.7.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA14

2.8. PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO14

2.8.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO15

2.9. PERSONAS DE TALLA BAJA15

2.9.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES DE TALLA BAJA15

2.10. GRUPOS POBLACIONALES CAMPESINOS(AS).....16

2.10.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES CAMPESINOS(AS).....16

2.11. PERSONAS CON DISCAPACIDAD16

3. CANALES DISPUESTOS EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO PARA GRUPOS POBLACIONALES DE ESPECIAL ATENCIÓN.....16

3.1. CANAL PRESENCIAL.....17

3.2. CANAL VIRTUAL17

4. RECOMENDACIONES GENERALES18

**4.1. HABILIDADES DEL SERVIDOR QUE ATIENDE A LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
18**

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....19

Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

Introducción.

La Secretaría Distrital de Gobierno protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación en condiciones de equidad, lo anterior, se enmarca en el cumplimiento de los principios establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esto implica que, dentro las acciones ejecutadas por la entidad en cumplimiento de su misionalidad, se debe garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía, así como de los deberes y libertades individuales y colectivas de las comunidades que se ubican dentro de determinado grupo poblacional.

En el marco de la garantía de derechos, la Secretaría Distrital de Gobierno, vela por garantizar que los ciudadanos accedan a ellos en condiciones de transparencia, eficacia, equidad, respeto, trato digno e igualitario y de calidad. Por ello, establece estrategias y parámetros para que los servidores que atienden ciudadanía desde los diferentes puntos en las 20 Alcaldías Locales y los puntos de atención RED CADE, incorporen protocolos de atención a población diferencial, lo cual permitirá garantizar el goce efectivo de sus derechos y propender por el respeto a la diversidad étnica, cultural, la atención preferente a personas mayores, mujeres gestantes, campesinos y en general personas en estado de indefensión o vulnerabilidad.

El presente documento solo menciona en el enfoque diferencial a personas con discapacidad, debido a que desde el Servicio de Atención a la ciudadanía se cuenta con un Manual específico de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad (SAC-M002).

La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía, la promoción de la organización y de la participación ciudadana, garantiza el goce efectivo de los derechos humanos y constitucionales; el presente manual brinda orientaciones generales y protocolos que permiten la realización de trámites y servicios, de manera oportuna, eficiente y eficaz, y que garanticen una adecuada atención al ciudadano, mediante los canales presencial, virtual, telefónico y redes sociales.

Objetivo General

Establecer criterios para la atención con enfoque diferencial, inclusiva y sin barreras, que garantice el respeto de los derechos de los diferentes grupos poblacionales existentes en el distrito capital, situando al ser humano dentro de su contexto, concepción, lógica de vida y vulnerabilidad como eje fundamental de la atención al ciudadano.

Objetivos Específicos

Promover en los servidores del proceso de servicio de atención a la ciudadanía, la formación de una cultura de servicio que valore las necesidades y particularidades de la ciudadanía en términos de dignidad, integralidad y garantía de derechos.

Responsable

Subsecretario(a) de Gestión Institucional
Profesional 222-24 del Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Glosario

Atención diferencial preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del distrito capital, que cumplan con funciones administrativas de atención al público, se debe garantizar el acceso y establecer mecanismos de atención para los diferentes grupos poblacionales.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas.

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

Ciudadana o Ciudadano: Significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. También supone el cumplimiento de una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos.

Ciudadanía como razón de ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y ciudadanas como eje y razón de la administración pública, un adecuado servicio está dirigido a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera ágil, eficiente y oportuna.

Derechos Humanos: 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.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y en el reconocimiento de la heterogeneidad de la ciudadanía garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

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.

Grupos de interés: Consisten en todos los grupos de personas que interactúan con la Secretaría Distrital de Gobierno, que tienen determinados intereses frente a las acciones desarrolladas y buscan participar de ello.

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

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

Lenguaje claro: Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerza sus derechos y cumpla sus deberes. La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos, así como cumplir con sus obligaciones.

Participación: 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.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores públicos y así garantizar la sana convivencia.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio en línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

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.

Vulnerabilidad: Se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que, por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

Vulnerabilidad Social: Se entiende como la condición de riesgo que padece un individuo, una familia o una comunidad, resultado de la acumulación de desventajas sociales e individuales, de tal manera que esta situación no puede ser superada en forma autónoma y queden limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo.

SIGLAS

AGD-ORFEO: Aplicativo del Gestión Documental ORFEO.

BTE: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

CDI: Centro de Documentación e Información.

NC: Nivel Central.

SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

URL: Localizador uniforme de recurso y se refiere a la dirección única que identifica a una página web en Internet.

1. ENFOQUES RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL.

Atención con enfoque de derechos: El enfoque de derechos humanos es el reconocimiento de las personas como titulares de derechos, cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios.

También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos. Es necesario que a través del enfoque diferencial se garantice mediante una gestión inclusiva, la no discriminación, entendiendo las características propias de cada persona y la diversidad de la población.

Enfoque poblacional diferencial: 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 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.

Perspectiva de interseccionalidad: 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.

1.1. GARANTÍA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL.

En el proceso de atención incluyente con enfoque diferencial el servidor(a) del punto de atención (*incluyendo alcaldías locales¹, nivel central y puntos de la red CADE donde la SDG realiza presencia*), deberá responder a las expectativas de los ciudadanos, reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades. Esto exige garantizar por parte de la entidad, un tratamiento digno, dotado de estándares de calidad establecidos en los protocolos de atención acordes con la normatividad distrital y nacional vigente frente a la materia.

Dado que los servidores de la Oficina de Atención a la Ciudadano son quienes recibirán en un primer momento las inquietudes de los ciudadanos(as), son ellos y/o ellas quienes mejor deben prestar una atención diferencial, ofreciendo una orientación que permita al ciudadano(a) sentirse respetado, considerado en todas sus dimensiones y recibiendo empatía en el trato, así como calidez y efectividad en el servicio recibido por parte del servidor(a) SAC.

Es importante que el servidor(a) del punto de atención a la ciudadanía pueda atender a los ciudadanos teniendo en cuenta las siguientes estrategias:

- Todas las personas tienen derecho de ser tratados dignamente, con respeto e igualdad.
- Responder con amabilidad las solicitudes ciudadanas.
- Referirse al ciudadano de una manera respetuosa de señor o señora, utilice el nombre del usuario o usuaria, por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- En el caso de personas transgénero, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- Pregúntese y pregúntele a la persona qué apoyos o facilitadores necesita.

¹ Exceptuando Sumapaz, donde la atención se presta de manera virtual.



Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

- Reconozca sus capacidades.
- Proporcione los apoyos o facilitadores que esta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
- No asimile a las personas de atención diferencial como incapaces o inútiles.
- Dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas.
- Mantener la confidencialidad. Se debe respetar la privacidad de esa persona y esperar que él o ella hable de la situación cuando así lo desee.
- Ser paciente. No se desespere si las acciones o el lenguaje de una persona son lentos, no la interrumpa, ni se adelante a lo que él/ella le quiera decir, permita que termine.
- Para todos los casos, procure ponerse en el lugar del ciudadano para comprender las solicitudes que realiza

2. GRUPOS POBLACIONALES DE ESPECIAL ATENCION.

Tabla 1. Variables de clasificación de Grupos Poblacionales

Variable	Grupos poblacionales
Ciclo	<ul style="list-style-type: none"> • Niños, Niñas y Adolescentes • Personas Mayores
Etnias	<ul style="list-style-type: none"> • Indígenas • Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales • Gitanos – Pueblo Rrom
Género	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos • Lesbiana, Gay, bisexual, transexual, intersexual (LGBTI)
Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad
Otros grupos poblacionales de especial atención	<ul style="list-style-type: none"> • Población víctimas del conflicto armado • Población Talla baja • Población de veteranos de Guerra • Población campesinos (as)

Fuente: Elaboración propia

2.1. ORDENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS POBLACIONALES EN LA SALA DE ESPERA.

Al identificar los ciudadanos que acuden a los diferentes puntos de atención de la Secretaría Distrital de Gobierno, tales como, personas con discapacidad, mujeres en estado de gestación, lactantes, personas mayores que por su proceso propio de envejecimiento han perdido ciertas capacidades, grupos étnicos y personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas y otros grupos poblacionales), tenga en cuenta los siguientes pasos:

- Cuando el (la) servidor(a) del punto de atención a la ciudadanía identifique el grupo poblacional diferencial, diréccionelo(s) al espacio de atención preferencial.
- Ubique en la sala de espera las sillas asignadas para permanecer mientras que se le brinda la atención necesaria.
- Ubíquele un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- De prioridad al ciudadano identificado como persona de especial atención.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

- El (la) servidor(a) del punto de atención debe actuar con respeto, utilizando un lenguaje claro, un trato digno y cordial sin posturas paternalistas.
- Si identifica niños, niñas o adolescentes diríjalos al espacio de la sala de espera, donde se garantice una estancia agradable y la observancia de sus derechos.
- Para el caso de los puntos de atención a la ciudadanía que cuenten con un sistema de turnos, el (la) servidor(a) deberá aplicar los lineamientos de enfoque para la atención preferencial.
- Una vez entran a la sala de espera, el (la) Servidor(a) del punto de atención brinda apoyo en la divulgación, promoción y comunicación de las entidades participantes, oferta institucional de trámites y servicios, fechas, horarios e información relacionada de interés.
- En el desarrollo de la atención, se deben considerar las recomendaciones que apunten a la atención preferencial e incluyente, atendiendo el Manual de Atención Diferencial y Preferencial de la Secretaría Distrital de Gobierno - SAC M-002.
- El (la) servidor(a) del punto de atención debe brindar información y orientación sobre la ubicación de espacios internos y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno tales como: baños, módulos de atención y el uso adecuado de las instalaciones.
- Para todos los casos, procure ponerse en el lugar del ciudadano para comprender las solicitudes que realiza

2.2. ETNIAS

Corresponden a un grupo social cuyos integrantes se identifican entre sí sobre la base de un origen común y ciertos rasgos compartidos, a quienes, mediante la implementación de políticas, planes, programas y proyectos, se promociona la garantía de sus derechos, deberes, libertades individuales y colectivas. De acuerdo con la Sentencia T – 010 de 2.015, estos grupos sociales son sujetos de enfoque diferencial, el cual implica tener en cuenta las particularidades que los caracterizan. Es por esto por lo que, se debe brindar una protección diferenciada basada en dichas situaciones específicas de vulnerabilidad, que, en el caso de comunidades étnicas, lo son las comunidades indígenas, afrodescendientes, negras, palanqueras, raizales y Rrom. Para materializar este tipo de atención, se debe considerar lo dispuesto en el Decreto Ley No. 4633 de 2.011, donde se explican las “medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas”.

2.2.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES ÉTNICOS.

- Disponer en la Sala de espera por parte del punto de atención, asignar un turno e indicar la fila preferencial, mapas (si los hay), e indicar la información sobre la oferta de la Secretaría Distrital de Gobierno para comunidades étnicas.
- En caso de no contar con traductores, solicitar a la Dirección de Asuntos Étnicos una persona que pueda transmitir la información de manera adecuada. Si la entidad no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el servidor del punto de atención que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabando el derecho de petición para su posterior traducción y respuesta.
- Brindar atención y orientación sobre las diferentes actividades de oferta institucional, y si se requiere, buscar ser apoyadas por un orientador étnico.
- Es importante no manifestar prejuicios ya que, como servidores orientadores, esta actitud puede influenciar en el tipo de atención que brindemos.



Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

- Luego se indagaría acerca de su rol en la comunidad, para saber si es algún tipo de autoridad ancestral, espiritual, medicinal, etc. Aquí es determinante preguntar si la persona viene en calidad de representante de una comunidad, y si el motivo de su presencia es esta o si viene por motivos e información individual, para finalmente orientarlo de acuerdo con su solicitud.
- Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece.
- Se requiere el uso de un lenguaje sencillo y claro donde se visualice y reconozca a las mujeres, niños y adolescentes de los grupos étnicos sin diminutivos o infantilizar el lenguaje; si siente que no cuenta con las herramientas para la atención busque apoyo con un profesional con experiencia en el tema.
- En los casos en que la solicitud del usuario no pueda ser resuelta en el primer momento de verdad o punto de contacto, se debe conocer la ruta étnica o los parámetros generales a los cuales se remitirá el ciudadano(a), teniendo en cuenta los derechos especiales de estas poblaciones.

2.3. PERSONA MAYOR

De acuerdo con la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2.015 – 2.024, la persona mayor es aquella que cuenta con sesenta (60) años o más. Una persona mayor que ha sido víctima es aquella con edad igual o superior a 60 años, que ha experimentado hechos victimizantes, sin importar si la edad la tuvo antes, durante o después del hecho. De conformidad con la sentencia T-252 de 2.017 de la Corte Constitucional, las personas mayores son un grupo vulnerable, por ello han sido catalogados como sujetos de especial protección constitucional en múltiples ocasiones. Desde el punto de vista teórico esto puede obedecer a los tipos de opresión, maltrato o abandono que puede llegar a ser sometida la población mayor, dadas las condiciones físicas, económicas o sociológicas que la diferencian de los otros tipos de colectivos o sujetos

2.3.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A GRUPOS POBLACIONALES PERSONA MAYOR

Los responsables del ingreso a los puntos de atención en nivel central, alcaldías locales y Red CADE, deberán identificar visualmente y/o preguntar de manera asertiva y clara a los usuarios si cumplen con los criterios establecidos (Hombres y mujeres mayores de 60 años), y aplicar los protocolos establecidos para la priorización en la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada para casos donde no se identifique y confirme alguna discapacidad.

- No referirse con términos diminutivos como *el viejito* o *la viejita*, *anciano* o *anciana*, preguntarle cómo le gusta que le llamen, procurar no tutear a menos que se cuente con la autorización por la persona mayor.
- Escuchar con atención y respeto el relato de la Persona Mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de solicitud
- Estar atento(a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así, poner en conocimiento de las autoridades competentes (ley 1850 de 2017, Comisarias de Familia o Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar) y activar la ruta.
- No usar expresiones que minimicen o maximicen el rol de la Persona Mayor ejemplo; *usted parece un niño, niña* o *usted es una persona sabia*.
- Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán ante la entidad.
- No genere falsas expectativas a la persona mayor, porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando. Si es necesario, puede escribir en un papel la orientación, si no cuenta con la información/herramienta para brindarle una respuesta.

2.4. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2.006 señala: Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años, por adolescente las personas entre 12 y 18 años. En cuanto a la primera infancia se indica como el período más significativo en la formación de la persona, en el cual se estructuran las bases del desarrollo y la personalidad. La educación, ejerce una acción determinante actuando en las fases de maduración y desarrollo, al despertar habilidades emocionales, intelectuales y sociales.

En la Ley 1098 de 2.006, el niño y la niña son concebidos como un ser único, con una especificidad personal activa, biológica, psíquica, social y cultural. La Concepción del niño/a como sujeto de derechos, tiene implicaciones jurídicas, legales, normativas, éticas y políticas para las relaciones e interacciones de los niños con sus entornos de socialización y desarrollo. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud -OMS-, define la adolescencia como *el período de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importantes en la vida del ser humano, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y cambios significativos.*

2.4.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Es importante dirigirse a ellos, aunque estén acompañados y aplicar el protocolo de atención establecido. Si un niño (a) está solo(a), es importante que el facilitador de turno o responsable competente dirija directamente al menor o joven con el servidor del punto de atención al ciudadano, para que el encargado o encargada establezca la comunicación con la autoridad competente, en aras de verificar si tiene asignado un tutor o defensor de familia y definan el proceso a realizar.

- La información también debe darse a los niños, niñas y adolescentes, y para ello, se sugiere informar acerca de los espacios dispuestos para la atención a la ciudadanía en alcaldías locales, nivel central y puntos de la red CADE donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, así como los canales virtuales implementados.
- Habilitar y adaptar espacios para brindar la información necesaria orientada a los usuarios niños, niñas y adolescentes, a través de un lenguaje claro, que posibiliten la comprensión del proceso de acuerdo con el nivel de desarrollo y vulnerabilidad.
- Los Niños, Niñas adolescentes y jóvenes (en adelante) - son ciudadanos(as), que piensan, sienten y se expresan de maneras diferentes a las de los adultos. Es deber de los servidores generar espacios donde los niños y niñas, adolescentes y jóvenes puedan opinar sobre los procesos en los que están involucrados, lo que implica que sean escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta.
- Tenga en cuenta que la atención de niños y niñas, adolescentes y jóvenes debe ser priorizada.
- Recuerde que usted está atendiendo al niño, niña, adolescente o joven y el adulto es el acompañante; otórguele al niño, niña, joven y adolescente el protagonismo que esto implica. Explíqueles al niño y al adulto, el objetivo de la conversación, con un lenguaje sencillo y corto de acuerdo con la edad del niño o joven.
- Es usual que el acompañante responda a las preguntas del servidor por el niño, niña, joven o adolescente, sin embargo, es importante recordarle de manera respetuosa que son quienes mejor pueden opinar sobre su situación.
- Cuando el (la) servidor(a) del punto de atención a la ciudadanía inicie un nuevo tema en la conversación con los niños, niñas y jóvenes es conveniente indicarlo.
- Para los casos en que los niños, niñas y jóvenes no cuentan con el acompañamiento de sus padres, representante legal o cuidador al momento de solicitar la atención: Recíbalos, pregúntele por qué está allí, y explíquele que le informará a la autoridad competente para que realice el acompañamiento respectivo.

2.5. GRUPO POBLACIONAL LGBTIQ+

A este grupo pertenecen todas las personas con género, identidad de género u orientaciones sexuales diversas. LGBTIQ+ es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

El término LGBTIQ+ está formado por las siglas de las palabras lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer. Al final se suele añadir el símbolo + para incluir todos los colectivos que no están representados en las siglas anteriores.

La identidad de género puede referirse a *la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el "modo de hablar y los modales"*².

2.5.1. CONCEPTOS IMPORTANTES PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DIFERENCIAL A GRUPO POBLACIONAL LGBTIQ+

Orientación sexual es la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género.

Expresión de género hace referencia a como se exterioriza la identidad de una persona. Elementos como la ropa, accesorios, manejo del cabello, estética personal, entre otros. Tradicionalmente, se ha dado a conocer que la expresión de género puede ser masculina, femenina o ambigua.

2.5.2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES LGBTIQ+

- El (la) servidor(a) del punto de atención a la ciudadanía deberá estar atento, la solicitud u orientación puede que no sea con respecto a la orientación sexual o a la diversidad de género; antes de orientar asegúrese cuál es el interés del usuario al solicitar la atención y enfóquese únicamente en dicho interés.
- Contar con un módulo de atención individual que facilite la privacidad, en caso de que el objetivo de la consulta tenga relación con la orientación sexual o diversidad de género del usuario, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere en consecuencia espacios cómodos para hablarlos.
- Al atender al ciudadano (a) tenga en cuenta que, las identidades de género de muchas personas de las categorías LGBTIQ+ son insuficientes para dar cuenta de su vivencia personal. No trate de estigmatizar o categorizar; permita el diálogo y que el ciudadano(a) narre lo que considere pertinente.
- Tenga en cuenta que cada una de estas poblaciones (lesbianas, Gays, bisexuales, transgénero e intersexuales) aunque comparten la discriminación por orientación sexual o identidad de género, viven tipos de violencia diferentes. Por ello, no iguale cada una de estas particularidades, tenga en cuenta sus diversidades.
- En el caso de la población LGBTIQ+ cuando sea necesario tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece

²Principios de Yogyakarta, consultar en <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>.



Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

en la cédula de ciudadanía, o asegurándose de llamarle como desee. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.

- Tenga una disposición y actitud de apertura; tenga cuidado con el lenguaje verbal y no verbal, de tal forma que para el/la usuario(a) resulte más fácil hablar de su experiencia.
- Recuerde que la persona que más sabe sobre su orientación sexual o sobre sus necesidades es el/la mismo(a) ciudadano(a). Por ello, recuerde preguntar asertivamente hasta conocer el trato diferencial a aplicar, y con esto, resolver de manera adecuada cualquier solicitud.
- Toda la actuación de la Secretaría Distrital de Gobierno frente a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas debe caracterizarse por el respeto a la orientación sexual o diversidad de género, al estilo de vida y la cultura y a las actividades y creencias de dicha población. Esto significa que de ninguna manera las convicciones religiosas o culturales de quien atiende pueden desfavorecer la atención brindada.
- Recuerde que los artículos 134 A y 134 B del Código Penal (Ley 599 de 2000) establecen los delitos de actos de racismo o discriminación y de hostigamiento, que penalizan actos arbitrarios que impidan, obstruyan o restrinjan el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su sexo u orientación sexual (entre otras) o que promueva u hostigue a causar daño a una persona por estas mismas razones. Por ello, es deber de todas las autoridades abstenerse de realizar dichos actos y denunciarlos cuando ocurran.
- Recuerde que la Corte Constitucional reconoció que las parejas del mismo sexo gozan de todos los derechos otorgados a las parejas heterosexuales. Por lo tanto, cuando deba orientar sobre los derechos a la pareja del mismo sexo del usuario, recuerde que se aplican en las mismas condiciones que las otorgadas a parejas heterosexuales.
- Durante la atención al ciudadano(a) evite indagar sobre la vida privada, pregunte únicamente aquella información que sea relevante para el proceso de atención y para la remisión a la oferta distrital.
- Todas las entidades del Estado deben garantizar que en toda la ruta de acceso (desde la entrada a las instalaciones y durante todo el trámite de atención), todas las personas que tienen contacto con los usuarios guarden un trato respetuoso y dignificante de las condiciones particulares de éstas, incluida su orientación sexual o diversidad de género.
- Evite cualquier estereotipo de género en la atención a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas. (Por ejemplo, no todas las personas transgénero realizan trabajo sexual o son portadoras de VIH).

2.6. MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZO

En la Secretaría Distrital de Gobierno, una entidad inclusiva y sin barreras, se desarrollan acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía, el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibiliza a 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 en cada uno de los puntos de atención a la ciudadanía, se debe evitar reforzar imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen diferentes tipos de discriminación contra las mujeres. Es clave no reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas y reconocer a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

2.6.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS, O NIÑAS EN BRAZOS

- El (la) servidor (a) debe estar atento de dar prioridad a las mujeres gestantes o con niños(as) en brazos.
- La atención prestada por los (as) servidores (as) debe ser rápida y oportuna.
- En caso de contar con varias mujeres en estado de embarazo, el (la) servidor (a) deberá asegurarse de que estas sean ubicadas en sillas de atención preferencial de la sala de espera.



Manual de Atención a la Ciudadanía Población Diferencial

- Contar con la información sobre las entidades competentes a nivel distrital o local para que puedan orientar acerca de cualquiera que sea la necesidad manifestada por la mujer. Recuerde que puede recibir preguntas sobre cómo actuar ante actos de violencia basada en género (por ejemplo, violencia física psicológica y económica) o sobre asuntos de salud integral incluida la sexual y reproductiva.
- El servidor público del punto de atención a la ciudadanía debe reconocer las disposiciones normativas en la garantía y protección de los derechos de las mujeres, y en especial, de las que encuentran en estado de gestación.

2.7. PERSONAS VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

La Secretaría Distrital de Gobierno lidera, orienta y garantiza el respeto de los derechos humanos y la convivencia, exalta la labor realizada por todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y tengan la distinción de reservista de honor miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo que hace mención en el artículo 2 de la Ley 1979 de 2019 “*Por medio de la cual se reconoce, rinde homenaje y se otorgan beneficios a los veteranos de la fuerza pública y se dictan otras disposiciones*” dado que este grupo poblacional ha realizado sacrificios que van desde el enfrentamiento constante a peligros, daños físicos irreparables, hasta numerosas muertes que durante años han afectado sus familias; convirtiéndolos en población de especial atención.

Por lo anterior y atendiendo a lo dispuesto en la mencionada Ley se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones adicionales en la atención preferencial garantizando el acceso y goce de sus derechos.

2.7.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA

- Disponer de la ventanilla o fila preferencial para la atención de los veteranos, al igual que módulo de atención individual que facilite la privacidad.
- En todas las situaciones prima el interés superior y la garantía de sus derechos por lo que debemos realizar una atención pertinente y prioritaria, siempre aplicando un enfoque diferencial en todo el proceso de atención.

2.8. PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

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

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



2.8.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

- El trato y atención hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad, solidario, comprensivo y tolerante, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y las razones por las cuales la persona se ha acercado a solicitar orientación.
- Todas las acciones y comportamientos que usted tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas. Recuerde que los hechos de violencia generan un impacto en la dignidad de las personas, ya que ningún ser humano debería ser sometido a la violación o vulneración de sus derechos.
- Guarde la debida confidencialidad y realice un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas.
- Se requiere ver a las víctimas como un todo, identificando las condiciones de afectación por la violencia que han sufrido, pero también las capacidades y recursos de afrontamiento con que cuentan. Es necesario reconocer al ser humano como sujeto de derechos, agente de cambio y transformación sobre su proyecto individual, familiar y social.
- La atención debe, en todo momento, promover la toma de conciencia sobre los derechos de las víctimas. Esto implica verlas como sujetos activos en los procesos de atención, asistencia y reparación integral y no como sujetos pasivos de la intervención del Estado.
- Dando cumplimiento a la normatividad nacional e internacional referida al respeto de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y del marco constitucional nacional, la atención a las víctimas debe contener los principios de dignidad y solidaridad, reconociendo en este trabajo la práctica misma de los Derechos Humanos.
- En la atención se deberán acoger principios éticos de imparcialidad política y religiosa. Esto significa que no habrá prejuicios de este tipo que interfieran en la atención a víctimas, comprender que la atención de las víctimas para la asistencia y reparación integral es un proceso en el que ellas buscan dotar de sentido el proceso de reconstrucción de su proyecto de vida.

2.9. PERSONAS DE TALLA BAJA

Las personas de talla baja generalmente no son más altas que 1.5 metros de altura adulta. El rango de altura promedio es de 0.81 a 1.34 metros. Se estima que a nivel internacional hay 651 mil personas con algún tipo de condición que causa baja estatura. Para las personas de talla baja (se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza).

2.9.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES DE TALLA BAJA

- Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a las sillas que permite variación de altura y dejarlas en la medida según el caso.
- 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, las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.

2.10. GRUPOS POBLACIONALES CAMPESINOS(AS)

El campesino, puede definirse como un "sujeto" intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo (Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018).

En concordancia con lo señalado en las sentencias C-077/2017 y C-028/2018 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 de política pública. Requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica. 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.

De lo anterior, es necesario que los servidores (as) haciendo uso de comunicación asertiva, logren identificar a este tipo de población mediante elementos objetivos como: la ubicación en la que se encuentran prestando la atención, la ubicación y la labor que desempeña el usuario, considerar su vestimenta, que, en la mayoría de los casos, está en función de su ubicación geográfica y el clima.

2.10.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS DE GRUPOS POBLACIONALES CAMPESINOS(AS)

- El (la) servidor(a) deberá garantizar la atención acorde a condiciones particulares para facilitar y agilizar el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Reconocer desde cada punto de atención a la ciudadanía al campesinado como sujeto de derechos integrales y de especial protección.
- Durante la atención use un lenguaje claro, de fácil comprensión, respetando la interculturalidad campesina.
- Tenga en cuenta que las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a que se refieren.
- Cuando registre la información geográfica, especifique la vereda, finca, vía principal cercana, número del kilómetro, o cualquier otro lugar que sea relevante para la zona y que permita establecer el lugar de la residencia.

2.11. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Servicio de Atención a la Ciudadanía, cuenta con el Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad SAC-M002.

3. CANALES DISPUESTOS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO PARA GRUPOS POBLACIONALES DE ESPECIAL ATENCIÓN

3.1. CANAL PRESENCIAL

En los puntos presenciales, la atención al ciudadano se realiza teniendo en cuenta los manuales de atención, protocolos y procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión-sección Matiz. Los puntos de atención se ubican en las Alcaldías Locales (con excepción de Sumapaz, donde se brinda atención virtual), puntos de la red CADE donde la Secretaría Distrital de Gobierno realiza presencia (SuperCADE Bosa, SuperCADE Manitas, SuperCADE Engativá, SuperCADE Suba y SuperCADE CAD 30) y el Nivel Central de la entidad. Los ciudadanos pueden encontrar en los servidores públicos de Atención a la Ciudadanía personal responsable, formado para dar información y orientación a las solicitudes ciudadanas.

Así mismo, se cuenta con la franja horaria para prestar el servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana para ciudadanos, horario de atención presencial: Todos los viernes de 8AM - 12M en el Edificio Liévano.

Canal Escrito Presencial

Se presenta cuando el ciudadano acude presencialmente ante las Alcaldías Locales, el nivel central y los superCADE a radicar una solicitud, situación en la que el (la) servidor(a) deberá indicar el número y clase de los documentos anexos de conformidad con el Procedimiento Para el Trámite de los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía – SAC P001..

3.2. CANAL VIRTUAL

Correos electrónicos:

- Correo Institucional PQRSD Nivel Central: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co
- Correo electrónico notificaciones judiciales: notifica.judicial@gobiernobogota.gov.co
- Correo defensor a la ciudadanía: defensorciudadanoSDG@gobiernobogota.gov.co
- CDI: Centro de Documentación e Información para radicación

Canal Escrito Web:

Ventanilla virtual de radicación de correspondencia a través de la página de la SDG, por medio del enlace de la ventanilla virtual: http://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/

Página Web aplicativo - Bogotá Te Escucha

Aplicativo a cargo de la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá por medio del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes a cualquier entidad del Distrito Capital. (<https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>)

Web Chat-Bot:

Canal de atención virtual que funciona a través de Inteligencia Artificial y que se entrena mediante un sistema de preguntas frecuentes que son trasladadas a sus bases de conocimiento. Este Chatbot denominado Gabriela nace como un mecanismo de atención ágil anclado a la página web de la SDG y que trata de dar respuesta de manera coherente a las múltiples formas de preguntar de los ciudadanos sobre los principales trámites y servicios que ofrece la entidad.

Canal Telefónico

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”.
La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Contacto verbal con los servidores de la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de los medios telefónicos dispuestos por la entidad.

Teléfonos: (+60) 1 382 06 60, (+60) 1 338 70 00, (+60) 1 338 71 00

Línea Defensor de la Ciudadanía: (+60) 1 338 70 00 Ext. 4002

Redes Sociales

Interacción con el ciudadano a través de las plataformas X, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube, donde el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Administrador de comunidades de internet, encargado del seguimiento de las redes sociales y quien brinda respuesta inmediata en la red social si cuenta con la información pública.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

- La Secretaría Distrital de Gobierno, reconoce que la atención a población diferencial, que acceden a los servicios de la Entidad, son sujetos de derechos, a los que se facilita el acceso a los trámites y servicios.
- Los servidores asignados al Servicio de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno, deben evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante la atención, basados en apariencias, formas de vestir o hablar, generando algún tipo de discriminación al ciudadano(a).
- Durante la atención a un ciudadano(a), el servidor público debe comunicarse con un lenguaje claro y sencillo, sin utilizar tecnicismos y no se debe generar falsas expectativas a grupos poblacionales de atención diferencial.
- Una vez finalizada la atención, verificar si la información que se le proporciono fue comprendida, si requiere nueva explicación o retroalimentación de todo lo que le transmitió al ciudadano, en un lenguaje claro y sencillo. el servidor público preguntará si se dio respuesta a su solicitud, o hay otra situación en la que requiere apoyo. De lo contrario invitara al ciudadano(a) a diligenciarla encuesta de percepción y satisfacción del servicio. Cabe resaltar que con esta herramienta se realizan procesos de mejora continua.

4.1. HABILIDADES DEL SERVIDOR QUE ATIENDE A LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Calidez y amabilidad: El servidor público que tenga relacionamiento con la ciudadanía, debe mostrar actitud de servicio, indicando el que hacer de la Entidad y brindar respuesta en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

Efectivo: que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos(as), siempre que estas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar como servidoras y servidores públicos.

Habilidad Comunicativa: El servidor público debe contar con una actitud de escucha activa ante el ciudadano(a). Se debe dirigir con un lenguaje claro, sin siglas ni tecnicismos, de forma que la persona pueda entender y tener una comunicación asertiva.

Manual de Atención a la Ciudadanía Población
Diferencial

Oportuno: El servicio debe ser ágil, y prestarse en el tiempo establecido y el momento requerido. Con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos, de acuerdo con los protocolos de servicio expuestos en los manuales, colocando a disposición las personas debidamente capacitadas y los canales de atención, que podrán ser consultados en la carta de trato digno de la Entidad.

Trato Digno: El servicio al que tiene derecho el ciudadano(a) se brinde de la mejor forma posible, sin importar sus condiciones, caracterizado por el respeto y merecimiento total de la atención.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991		
Constitución Política de Colombia	1991	El cual entrega la función al Congreso de la República de “decretar honores a los ciudadanos que hayan prestado servicios a la patria	Numeral 15 del artículo 150
Ley 962	2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos	
Ley 1437	2011	Establece el Sistema Procesal Mixto por Audiencias (escrito y verbal).	
Ley 1712	2014	Regula el derecho de acceso a la información pública	
Ley 1755	2015	Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales	
Ley 1581	2012	Política y Privacidad de Protección de Datos Personales	
Ley 1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad	
CONPES 3649	2010	Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	
CONPES 3785	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	
Decreto Nacional 103	2015	Aspectos Generales Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital	Artículo 13



Manual de Atención a la Ciudadanía Población
Diferencial

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo Distrital 630	2015	Establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho De Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	
CONPES D.C. 01	2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción	
CONPES D.C. 03	2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	
Acuerdo Distrital 529	2013	Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.	
Decreto 237	2020	Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado	
Decreto 681	2022	Política de envejecimiento y vejez	
Artículo 253 del PND	2018-2020	El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada, por lo cual es sujeto de derechos integrales teniendo especial protección constitucional y es objeto de política pública	Artículo 253

Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente.		Departamento Nacional de Planeación	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf
Manual y Servicio al Ciudadano: Cartilla enfoque diferencial.		Secretaría General	https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf
Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas		Ministerio del Interior	https://www.mininterior.gov.co/grupo-de-articulacion-interna-para-la-politica-de-victimas-del-conflicto-armado/coordinador-gapv/