
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: AC-MA-01</b>
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 08</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha Emisión:05/09/2022</b>
		<b>Página 1 de 54</b>



# **MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**


**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

**Bogotá, D.C., agosto de 2022**


	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 2 de 54

## Contenido

Presentación .....	4
Definiciones .....	5
1. Aspectos generales de la atención a la ciudadanía .....	7
1.1. Ámbito de aplicación .....	7
1.2. Marco normativo .....	7
1.3. Política de servicio .....	8
1.4. Principios del servicio .....	9
1.5. Atributos del buen servicio .....	11
1.6. Competencias del servicio en la SDMujer .....	12
1.7. Derechos y deberes de la ciudadanía .....	13
2. Aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía.....	15
2.1. Accesibilidad.....	15
2.2. Lenguaje claro (comunicación verbal y no verbal) .....	16
2.3. Privacidad y tratamiento de datos personales.....	16
3. Enfoques relevantes para la atención a la ciudadanía.....	17
3.1. Protocolo de atención preferencial .....	17
3.1.1 Atención a personas mayores.....	17
3.1.2 Atención a mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos.....	18
3.1.3 Atención a personas con problemas de seguridad y/o protección.....	18
3.1.4 Atención a infantes, niñas, niños y adolescentes.....	19
3.1.5 Atención a personal de la fuerza pública.....	19
3.1.6 Atención a personas con enfermedades terminales y/o catastróficas.....	19
3.1.7 Atención a personas con discapacidad.....	19
3.2. Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	26
3.2.1. Atención a víctimas del conflicto armado.....	26
3.2.2. Atención a sectores LGBTIQ.....	28
3.2.3. Atención de grupos étnicos y culturales del país.....	29
3.2.4. Atención a personas campesinas y rurales.....	29
3.2.5. Atención a mujeres que realizan actividades sexuales pagadas.....	31
3.2.6. Atención a mujeres habitantes de calle.....	32

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 3 de 54

4.	Protocolos de atención por canal.....	35
4.1.	Lineamientos comunes a todos los canales.....	35
4.1.1.	Calidad en la prestación de servicios y/o estrategias a la ciudadanía.....	35
4.1.2.	Atención a personas alteradas y/o inconformes.....	36
4.1.3.	Respuestas negativas o no favorables.....	37
4.2.	Protocolo del canal presencial.....	37
4.2.1.	Recomendaciones generales.....	38
4.2.2.	Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto.....	38
4.2.3.	Protocolo de servicio en la atención presencial.....	39
4.2.4.	Estándar de infraestructura de espacios para la atención en el canal presencial.....	43
4.3.	Protocolo del canal telefónico.....	44
4.4.	Protocolo del canal escrito.....	46
4.5.	Protocolo del canal virtual.....	48
4.5.1.	Protocolo de atención en el correo electrónico.....	48
4.5.2.	Protocolo de atención en redes sociales.....	50
5.	Defensor(a) de la ciudadanía.....	51
6.	Bibliografía.....	52


	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 4 de 54

## **Presentación**

La Secretaría Distrital de la Mujer realizó, mediante la Resolución 0406 de 2021, la adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, por medio del cual se unifican los criterios de la atención a la ciudadanía a nivel distrital, para que todas las servidoras, servidores y contratistas de la entidad, desarrollen sus actividades con la convicción de que su labor está contribuyendo a mejorar la calidad del servicio, haciéndolo de manera más eficiente, optimizando recursos, generando lazos de confianza y una mejor experiencia de servicio para las usuarias y usuarios.

En este sentido, la atención que se brinda en la Secretaría Distrital de la Mujer debe ser de forma amable, respetuosa, oportuna y con calidad, así mismo, la atención debe responder a las necesidades de la ciudadanía, tomando en cuenta sus diversidades y especialmente desde un enfoque de género.

En el Manual de Atención a la Ciudadanía, principalmente se presentan los aspectos generales del servicio a la ciudadanía y se identifican los canales de atención a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a los servicios que brinda la entidad; así mismo, se establecen los protocolos de atención para cada canal. Todo esto, mediante la utilización del lenguaje claro e incluyente, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y la guía de lenguaje incluyente de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 5 de 54

## Definiciones

**Canal:** modalidad a través de la cual la ciudadanía interactúa con la Administración Distrital, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.


**Ciudadana o ciudadano:** persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.

**Ciudadanía:** el conjunto de derechos y deberes por los cuales las ciudadanas y ciudadanos conforman una relación con la sociedad en que viven. Ciudadanía es la condición que se otorga a la ciudadana o ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada.

**Identidad de género:** se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser, ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno o cada una quiere ser, de autodeterminación. En este concepto encontramos términos como:

- Transgenerista. 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.
- 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. No necesariamente conlleva cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales.
- Transformista. Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna por ejemplo en teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.
- Trans. Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como tal, en lo relacionado con la experiencia de tránsito entre los géneros frente a la opresión que la sociedad hace al asignar un género sin tener en cuenta el libre desarrollo de la personalidad de cada persona.

**Identidad sexual:** concepto de sí misma o sí mismo, la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos. Hombre o mujer es la idea que se ha construido culturalmente de una persona según sus características genéticas, físicas y psíquicas predominantes masculinas o femeninas, e intersexual que es aquella persona que presenta características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. La identidad sexual no es estática, sino que cambia por decisión de la persona.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 6 de 54

**Medio de interacción ciudadana:** espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la Administración Distrital para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y la solicitud de sus requerimientos ante las entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan Puntos de Contacto, Puntos de Atención o Centros de Servicios.


**Orientación sexual:** se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.

**PPDSC:** sigla que hace referencia a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**Protocolos de servicio a la ciudadanía:** son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las servidoras, servidores y contratistas con la ciudadanía.

**SDMujer:** sigla que hace referencia a la Secretaría Distrital de la Mujer.

**Servicio a la ciudadanía:** de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el servicio a la ciudadanía se define como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 7 de 54

## 1. Aspectos generales de la atención a la ciudadanía


### 1.1 Ámbito de aplicación

El presente manual está dirigido a todas las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer que interactúan con la ciudadanía en cualquiera de las etapas del ciclo del servicio y por medio de los canales disponibles para su atención.

### 1.2 Marco normativo

Las siguientes son las normas que constituyen el marco de la atención a la ciudadanía:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 982 de 2005.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1618 de 2013.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto Nacional 103 de 2015, “Por medio del cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.”
- Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Decreto Distrital 847 de 2019 y sus modificatorios. Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 237 de 2020, “Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.”
- Decreto Distrital 293 de 2021, “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.”
- Documento CONPES 3649 de 2010. Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 8 de 54

- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES Distrital 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.
- Documento CONPES Distrital 003 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013. Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015. Establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- Acuerdo Distrital 731 de 2018. Promueve acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito.
- Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.
- Resolución Interna 175 de 2016.

### 1.3 Política de servicio


La Secretaría Distrital de la Mujer, en articulación con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, establece su política institucional de servicio a la ciudadanía así:

La Secretaría Distrital de la Mujer está comprometida en brindar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo, racionalizando y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios, así como poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la Secretaría.

La ciudadanía podrá acceder, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la Secretaría, o interponer cualquier tipo de requerimiento sobre el funcionamiento de los servicios; así mismo, informar sus denuncias frente a presuntos actos de corrupción realizados por servidoras, servidores y contratistas de la Entidad y de los cuales tengan conocimiento, utilizando los diferentes canales de atención.

La Secretaría Distrital de la Mujer dispone de canales de atención a la ciudadanía, de uso frecuente, tales como: presencial, telefónico, virtual y escrito.




	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 9 de 54


## 1.4 Principios del servicio

Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, la Secretaría Distrital de la Mujer orienta y soporta el servicio a la ciudadanía en los siguientes principios:

- **La ciudadanía como razón de ser:** es el reconocimiento explícito de las ciudadanas y ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública, en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas(os) y/o encaminadas(os) 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 el trato en ambas direcciones entre los servidores y servidoras con la ciudadanía, para de esta manera 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 no corrupción por parte de las servidoras y servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de la ciudadanía, la cual se hace mediante la rendición de cuentas, publicación de la información 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:** la 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 y el reconocimiento de las diferencias que se presentan en 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.
- **Cobertura:** la Administración distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 10 de 54

- **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 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 ellas o ellos hayan sido vulnerados.
- **Perdurabilidad:** es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, garantizando el 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, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Territorialidad:** es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la Administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.
- **Atención diferencial preferencial:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** la comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta Política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía con el uso adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.


	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 11 de 54

- **Accesibilidad:** la Administración distrital debe garantizar un servicio cercano a la ciudadanía, el cual permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento, se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

## 1.5 Atributos del buen servicio

La Secretaría Distrital de la Mujer, en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establece como atributos del buen servicio las siguientes características:

- **Cálido y amable:** brindar a nuestras ciudadanas y ciudadanos el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana con un correcto y adecuado trato.
- **Rápido:** el servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano:** es el servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.


	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 12 de 54

## 1.6 Competencias del servicio en la SDMujer

Las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer deben contar con los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan<sup>1</sup>:

- **Aprendizaje continuo:** identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada sus prácticas laborales.
- **Orientación a resultados:** realizar las funciones y cumplir los compromisos de la entidad, con eficacia, calidad y oportunidad.
- **Compromiso con la organización:** alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Orientación al usuario y a la ciudadanía:** dirigir las decisiones y acciones a satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de la ciudadanía en general, de acuerdo con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- **Trabajo en equipo:** trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Adaptación al cambio:** enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Resolución de conflictos:** capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.
- **Creatividad e innovación:** generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.
- **Iniciativa:** anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- **Comunicación efectiva:** es la capacidad de escuchar de una activa las necesidades de las usuarias y usuarios y comunicarnos de una manera empática, entendiendo sus problemas y poniéndose en su lugar.

<sup>1</sup> Decreto 815 de 2018 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”.


	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 13 de 54

- **Toma de decisiones:** elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.
- **Disciplina:** adaptarse a las políticas institucionales y trabajar de una manera organizada, cumpliendo con los compromisos en el momento adecuado.
- **Responsabilidad:** conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
- **Colaboración:** coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

## 1.7 Derechos y deberes de la ciudadanía


Los derechos de la ciudadanía son:

- Recibir un trato respetuoso y digno.
- Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de los diferentes medios de comunicación y canales de atención, sin necesidad de apoderado o intermediario.
- Obtener información actualizada sobre los requisitos exigidos en la normatividad y en la ley, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultas/os mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Las niñas, niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, en relación con su bienestar personal y protección especial.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las/os servidora/es pública/os y de las/os particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir información acerca de los derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- A tener información sobre el estado de la información solicitada.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 14 de 54

**Los deberes de la ciudadanía son:**

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, suministrando información veraz y entregando documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren o dilaten los procesos, a través de la presentación de información o documentación falsa o incorrecta, o mediante la presentación de afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de emitir solicitudes improcedentes y/o reiteradas.
- Tratar respetuosamente a las/los servidoras/es públicas/os y contratistas.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 15 de 54

## 2. Aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía

### 2.1 Accesibilidad

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Capital, y que su alcance debe ser transversal a todos los canales de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, es necesario garantizar el acceso a toda la ciudadanía, sin distinción alguna, a la información en los diferentes canales dispuestos para su atención.

Así mismo, en cuanto a su definición, para el presente documento se ha tomado el concepto que se vinculó en el Decreto Distrital 293 de 2021, artículo 3.1, que lo define como:


**Accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De igual manera es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia:

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

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

Teniendo en cuenta lo anterior, la Secretaría Distrital de la Mujer, acorde con lo establecido

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 16 de 54

en la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del Departamento Nacional de Planeación publicada en 2016 y en cumplimiento del Decreto Distrital 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 (para accesibilidad en espacios físicos), adelanta las medidas necesarias con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona, sin distinción alguna, el acceso a sus servicios y/o estrategias.

## 2.2 Lenguaje claro (comunicación verbal y no verbal)


Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Se proponen a continuación algunas recomendaciones:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse, entre otras.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, en caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse a la ciudadanía encabezar la frase con “Señora” o “Señor”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, porque se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento de la ciudadanía. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de la ciudadanía, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

## 2.3 Privacidad y tratamiento de datos personales

Las servidoras, servidores y contratistas deberán seguir los lineamientos y cumplir con los deberes establecidos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de la Mujer, respecto del uso de los datos personales de la ciudadanía.



	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 17 de 54

### 3. Enfoques relevantes para la atención a la ciudadanía

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

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 (Declaración Universal de los Derechos Humanos). Para ello, la Secretaría Distrital de la Mujer ha establecido los protocolos de atención preferencial y atención con enfoque diferencial, los cuales se describen a continuación:


#### 3.1 Protocolo de atención preferencial

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la SDMujer a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente, de acuerdo con los lineamientos de la política y la normatividad existente relacionada con el tema. Para una adecuada atención es importante considerar las siguientes recomendaciones para cada uno de ellos:



##### 3.1.1 Atención a personas mayores

- 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.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 18 de 54


- 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 usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta la accesibilidad al medio físico.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.
- Se deben guiar a las áreas destinadas para su atención.

### **3.1.2 Atención a mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos**

- Brindar atención rápida y oportuna.
- Priorizar su ingreso a la fila preferente.
- Otorgarles turno de corta espera.
- En caso que tengan que esperar para ser atendidas, ubicarlas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

### **3.1.3 Atención a personas con problemas de seguridad y/o protección**

- Priorizar su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para la ciudadana o para los demás visitantes de la entidad.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 19 de 54

### 3.1.4 Atención a infantes, niñas, niños y adolescentes

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos<sup>2</sup> por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un servidor, servidora o contratista debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

### 3.1.5 Atención a personal de la fuerza pública

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

### 3.1.6 Atención a personas con enfermedades terminales y/o catastróficas


- Priorizar su servicio y brindarles la asistencia que demanda su estado de salud.

### 3.1.7 Atención a personas con discapacidad

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

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. Es por ello que, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

<sup>2</sup> Establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 20 de 54

1. Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválida/o, inválida/o, lisiada/o, persona en condición de discapacidad u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
2. Conocer las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera particular la condición de vulnerabilidad según las necesidades de la persona.
3. 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. 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/o en la atención, con un trato digno y respetuoso.
5. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.
6. Inmediatamente la persona entre al punto de atención debes contactarla/o y dirigirla/o a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad.


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).

A continuación, se indican los diferentes tipos de discapacidad y algunas recomendaciones para su atención:



### **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.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 21 de 54

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. Para su atención se deben seguirse las siguientes pautas:

- Ubicarse frente a la persona en 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.
- Actuar de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.



## **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. Para ello se debe tener en cuenta:


	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 22 de 54

- 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.
- Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- 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 sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 23 de 54

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. Para su atención se recomienda:


- 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.
- Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acude a indicaciones visuales.
- 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.
- Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo está gritando.



### **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. Para su atención es importante tener en cuenta:

- 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.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 24 de 54

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




### **Discapacidad 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. Por lo anterior, se debe tener especial atención con:

- 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.
- Suministrar la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Validar permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.



	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 25 de 54

- 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 las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.




### **Discapacidad psicosocial (mental)**

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

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

- 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.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 26 de 54

### 3.2 Protocolo de atención con enfoque diferencial

El objetivo de los protocolos de atención con enfoque diferencial es reconocer que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad (Artículo 13 de la Ley 1448 de 2011), entre otras, que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios suministrados por la SDMujer.

A partir del reconocimiento de las diferencias y sus implicaciones, el enfoque diferencial busca la eliminación o transformación de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación, y exclusión social, política y económica. Así mismo, busca el reconocimiento de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos. (Montealegre & Urrego, 2011, pág. 12 citado en el CONPES 14 de 2020).

La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población, inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

Las servidoras, servidores y contratistas de la entidad no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género, creencia religiosa, discapacidad, edad, situación socioeconómica o geopolítica, ubicación geográfica, identidad cultural u otro motivo, aplicando el enfoque diferencial en todas sus atenciones.

Se deberá seguir estos protocolos, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:


#### 3.2.1 Atención a víctimas del conflicto armado

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<sup>3</sup> que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención<sup>4</sup>:


- Consultar a la persona si desea ser atendida en un espacio con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.

<sup>3</sup> Ley 1448 de 2011

<sup>4</sup> Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018..

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 27 de 54

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que se tiene en frente como un sujeto de derechos y que, como servidora, servidor o contratista, se es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de interactuar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices palabras técnicas.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No inferir o generar suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si la persona requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpirla mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no se entendió.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la persona y tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.


	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 28 de 54

- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que es importante cuidar nuestros comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca la información o si considera que no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y ser empática/o.
- Reconocer que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

### 3.2.2 Atención a sectores LGBTIQ

El sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a 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. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su atención:

- La identidad de género y la orientación sexual no las define quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de las demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Cuando se brinde atención y se deba diligenciar algún formato, no asuma de manera preliminar cual es la orientación sexual o la identidad de género de las personas, no omita hacer estas preguntas e informe a la persona que es decisión de ella/el si desea o no contestarlas. Recuerde que la orientación sexual y la identidad de género hacen parte del derecho al libre desarrollo de la personalidad. Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención, rechazo o burla hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni identifique a las personas con un sexo o género determinado hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte a la persona como quiere ser llamada, esto le dará la pauta para dirigirse a ella/el, teniendo en cuenta que en algunas personas su nombre jurídico (el que aparece en el documento de identidad) no coincide con el nombre con el cual se identifican (nombre identitario).
- Garantice el derecho a la privacidad y a la intimidad limitando las preguntas a aquellas necesarias para acceder a la información requerida en el marco de la atención.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 29 de 54

- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal. Las servidoras, servidores y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su percepción sobre las personas de los sectores LGBTIQ y sobre la atención que usted brinda, ya que esto puede constituirse en una barrera de acceso a los servicios de la entidad.

### 3.2.3 Atención de grupos étnicos y culturales del país

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, afrodescendientes, palenqueros, raizal y rom. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:


- Aplicar el protocolo básico de atención de acuerdo al canal.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita una/un intérprete; si la entidad no cuenta con esta profesional, la servidora, servidor o contratista deberá escalar la solicitud a la/el líder de área, quién definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- Solicitar a la persona hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un/una traductor/a pueda ayudar con la comunicación.

### 3.2.4 Atención a personas campesinas y rurales

“Se entiende por campesina toda persona que se dedique, ya sea de manera individual o en asociación con otras o como comunidad, a la producción agrícola en pequeña escala para subsistir o comerciar, y que tenga un vínculo especial de dependencia y apego a la tierra” (Resolución 73/165 de 2018 de la ONU).


Las campesinas y campesinos son sujetos de especial protección (Sentencia C-077/17). Se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

“La mujer rural es toda aquella que sin distinción de ninguna naturaleza e independientemente del lugar donde viva, su actividad productiva está relacionada directamente con lo rural, incluso si dicha actividad no es reconocida por los sistemas de información y medición del Estado o no es remunerada” (Art. 2 de la Ley 731 de 2002).

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 30 de 54

Por lo anterior, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas campesinas y rurales:

- No es lo mismo ser una mujer campesina que una mujer rural, debido a que las primeras se encuentran en unas condiciones y situaciones de vulnerabilidad que requieren especial atención por parte de la Administración Distrital: todas las mujeres campesinas son rurales, pero no todas las mujeres rurales son campesinas.
- Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- Es posible que la mujer campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas y rurales, la cual es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención, identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Escuchar atentamente a la persona campesina o rural y mirarla a los ojos. No realice otras actividades mientras está atendiéndole como revisar el celular, contestar otra llamada o conversar con otra compañera o compañero.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo para brindar la información. Amplíe las explicaciones en caso de ser necesario, utilizando ejemplos acordes con el contexto de las personas campesinas y rurales.
- Confirmar si la información brindada fue suficiente y si desea obtener información sobre servicios o acciones adicionales lideradas por la SDMujer u otra entidad de la Administración Distrital.
- En lo posible entregue piezas comunicativas accesibles sobre los servicios que presta la entidad.
- 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.
- Si la atención que presta es en el territorio rural o por vía telefónica, preséntese e identifíquese debidamente en aras de garantizar que la persona campesina o rural cuente con información precisa sobre su cargo y dependencia y los motivos por los cuales la/le llama o la/le visita.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 31 de 54

- 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.
- Si acude con niñas o niños, pregunte si es necesario ubicarles en un espacio diferente para garantizar la privacidad del servicio, y facilíteles libros infantiles, hojas y colores o juegos didácticos.
- Cuando la atención se realiza en territorio, es decir, en el marco del Modelo de Atención Itinerante, es pertinente indagar o concertar con las personas campesinas y rurales los espacios adecuados para realizarla, puesto que, en algunos casos, se encuentran con sus agresores en el lugar de residencia, por ejemplo.


### **3.2.5 Atención a mujeres que realizan actividades sexuales pagadas**

La(s) actividad(es) sexual(es) pagada(s) – ASP, se refieren a una actividad de intercambio de actos sexuales, intimidad o compañía por recursos económicos, en dinero o especie, en concordancia con la demanda de quien paga por dichos servicios y en autonomía plena de quien presta el servicio. Las ASP pueden realizarse bajo distintos contextos sociales y económicos, distintas modalidades y requieren de la vigilancia y control de condiciones y la garantía de derechos de quienes realizan la actividad.

Una persona que realiza actividades sexuales pagadas es un sujeto de especial protección constitucional, mayor de 18 años, que intercambia actos sexuales por recursos (económicos o en especie) con plena autonomía y consentimiento de sus actos.

Para la atención a mujeres que realizan actividades sexuales pagadas, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Garantizar el derecho a la intimidad, preguntando el nombre por el cual desean ser llamadas, ya sea su nombre jurídico o identitario.
- Si llegan sin documento de identidad, verificar su situación y la razón por la que no lo tiene (posible trata de personas), pero siempre brindar la atención, ya sea en la Casa de Todas o en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.
- Las mujeres asumen diferentes posturas frente a la actividad, principalmente trabajo sexual, prostitución y actividades sexuales pagadas. Frente a este hecho, las servidoras, servidores y contratistas no deben imponer enfoques ni criterios institucionales o personales.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 32 de 54


- Si las mujeres van con algún o alguna persona acompañante, es importante no mencionar la actividad económica que realizan, puesto que la mayoría de familiares no tienen conocimiento de esta.
- Es importante evitar juicios de valor, estereotipos, opiniones y gestos de rechazo, en relación con la estética (vestuario, maquillaje y accesorios), que utilicen las mujeres que realizan ASP, así como el lenguaje con el que se comuniquen y la actividad misma que realizan.
- Los grados de concentración pueden llegar a ser bajos durante las atenciones, debido a los horarios de trabajo de las mujeres y a que muchas de ellas consumen algún tipo de sustancia psico-activa (SPA) por las dinámicas de la actividad.
- Indagar por otro número telefónico, además del personal u otro medio de contacto, debido a que cambian frecuentemente. Se puede sugerir incluir el número de teléfono de una amiga o familiar.
- Evite que en la atención medien estereotipos o prejuicios que puedan afectar o limitar la prestación de los servicios de la entidad, tales como que las mujeres transgénero que realizan ASP son conflictivas y consumidoras de sustancias psicoactivas.
- Evite minimizar o subvalorar la capacidad para la toma de decisiones de las mujeres por la actividad que realizan, por ejemplo, no asuma que no tienen herramientas morales, intelectuales o sociales para decidir de manera autónoma sobre ellas mismas.

### 3.2.6 Atención a mujeres habitantes de calle

Son mujeres sin distinción de raza, etnia, edad, identidad de género y orientación sexual, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de manera permanente o transitoria. Hacen parte de este sector:


- ✓ La mujer que haya permanecido entre tres (3) meses y hasta un (1) año en situación de calle será considerada mujer habitante de calle transitoria.
- ✓ Las mujeres habitantes de calle permanentes son aquellas mujeres que hayan permanecido por más de un (1) año en situación de calle con factores de permanencia y reincidencia arraigados.
- ✓ Se consideran mujeres en riesgo de habitar calle, quienes por circunstancias de fuerza mayor o de manera voluntaria, permanecen en calle entre un (1) y hasta siete (7) días.
- ✓ Así mismo, si las mujeres permanecen entre ocho (8) días y hasta por tres (3) meses en calle y paga diarios, desarrollando hábitos de vida en calle, están en “alto riesgo” de habitar calle.




	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 33 de 54

En la atención de mujeres habitantes de calle se debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando se acerque una mujer habitante de calle a solicitar atención no la invisibilice o ignore, recuerde que es una ciudadana sujeta de derechos, tienen los mismos derechos que todas las mujeres en sus diferencias y diversidad. Sus motivos de consulta son importantes, no hay justificación válida para no atenderles.
- Brindar una atención cálida, respetuosa y digna, teniendo en cuenta que algunas mujeres llegan a habitabilidad en calle debido a violencias en sus hogares y discriminación por su identidad de género u orientación sexual no normativa, por lo cual también tienden a naturalizar la violencia.
- Evitar usar un lenguaje no verbal que denote asco, miedo o rechazo. Tener en cuenta que no siempre las mujeres habitantes de calle cuentan con acceso a productos y servicios de aseo personal y esta no es una razón para no atenderles.
- Tenga en cuenta que puede ocurrir que las mujeres lleguen a solicitar la atención bajo el efecto de sustancias psico-activas (SPA). En este caso se debe informar a la mujer que no es factible realizar la atención y que cuando se encuentre sin el efecto de la sustancia, se realizará la atención.
- Si llega una mujer habitante de calle herida como resultado de una riña en calle con otra u otras personas, es importante no minimizar las violencias de las que son víctimas así llamar inmediatamente al 123 y solicitar atención.
- Las mujeres habitantes de calle suelen ser dispersas, por lo que es importante mantener una conversación activa y utilizar un lenguaje sencillo, que permita la atención y comprensión de la información que se está brindando. No asuma que la mujer habitante de calle no comprende la información que usted le proporciona.
- Si en el marco de la atención, se requiere una reorientación a otra entidad, tenga en cuenta la existencia de barreras de acceso tales como que no cuentan con documento de identidad, una dirección de domicilio, ni redes de apoyo familiar o social, para evitar generar falsas expectativas.
- En el marco de la atención, las mujeres habitantes de calle pueden solicitar dinero, alimentos u objetos; sin embargo, se debe evitar acceder a estas peticiones para no generar expectativas emocionales o relaciones de dependencia.
- Tenga en cuenta que es muy probable que las mujeres habitantes de calle no porten su documento de identidad, sin embargo, no es pertinente indagar las razones por las cuales no lo presentan para evitar situaciones de revictimización. En todo caso, no se debe negar la atención por este motivo, es una directriz de la Secretaría Distrital de la Mujer.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: AC-MA-01</b>
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 08</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha Emisión:05/09/2022</b>
		<b>Página 34 de 54</b>

- Tenga en cuenta que las mujeres habitantes de calle también pueden realizar actividades sexuales pagadas, presentar una discapacidad, ser mujeres transgénero u otra diferencia o diversidad. Por lo tanto, es importante respetar y atender sus necesidades o demandas desde el lugar desde el cual ella se identifica o auto reconoce.
- Evite conductas que incomoden a las mujeres habitantes de calle en sus diferencias y diversidad que se están atendiendo, por ejemplo, guardar los objetos personales que están sobre el escritorio por temor a ser robados, así como conductas que pongan en riesgo su seguridad personal, en general, no solo con mujeres habitantes de calle.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 35 de 54

## 4. Protocolos de atención por canal

La Secretaría Distrital de la Mujer ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras, servidores y contratistas, sin importar el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, brinden a la ciudadanía un servicio de calidad.


### 4.1 Lineamientos comunes a todos los canales

De acuerdo con el compromiso de brindar una excelente atención a la ciudadanía a través de la coordinación y la verificación permanente de sus servicios, se presentan a continuación los siguientes lineamientos comunes a todos los canales de atención:

#### 4.1.1 Calidad en la prestación de servicios y/o estrategias a la ciudadanía

Prestar un servicio de calidad a la ciudadanía requiere de compromiso, teniendo en cuenta que la ciudadanía merece dedicación y esfuerzo. Se logra un servicio de calidad cuando, además de prestarlo cumpliendo los atributos del buen servicio a la ciudadanía anteriormente descritos, se eleva el nivel de satisfacción de la ciudadanía y se adoptan medidas para el mejoramiento de este, a través de actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, como:

- Una actitud cálida y amable.
- Disponibilidad para escuchar y entender, de forma respetuosa.
- Cortesía en la atención de sus inquietudes y problemas.
- Sensibilidad ante la situación que están presentando.
- Comprensión de sus necesidades.
- Tolerancia y paciencia.
- Dinamismo al momento de atender los requerimientos.
- Capacidad para escuchar y evitar interrumpir.
- Capacidad para asesorar y orientar al dar respuestas claras a sus preguntas.
- Comprometerse únicamente en lo que se pueda cumplir.
- Creatividad para dar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando se informe sobre el estado del trámite de una petición.
- Orden y pulcritud en el punto de servicio a la ciudadanía.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 36 de 54

La ciudadanía necesita acceder a la información, ser atendida de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por la ciudadanía como un mal servicio. Las servidoras, servidores y contratistas en ese sentido deben:


- Informarse sobre los procesos, formatos definidos por la SDMujer para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas que puedan afectar la prestación normal de la atención.
- Seguir el procedimiento y el conducto regular respecto a aquellos temas que no pueda solucionar directamente.
- En consideración a lo anterior, ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicar esta situación a su superior inmediato.

TODOS los servicios y/o estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer son GRATUITOS, por ende, las servidoras, servidores y contratistas no deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de la prestación de los mismos a la ciudadanía. Hacerlo conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

#### **4.1.2 Atención a personas alteradas y/o inconformes**

Debe tenerse en cuenta que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, sin embargo, en algunas ocasiones, llegan a los puntos de atención personas inconformes, confundidos u ofuscadas. En estos casos, se recomienda a las servidoras, servidores y contratistas tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener una actitud calmada y amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “la/lo entiendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar de la persona.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 37 de 54

- No tomar la situación como algo personal.
- En caso de que la persona que se está atendiendo manifieste inconformidad con la atención o servicio brindado, se debe proponer que presente una sugerencia o queja en los buzones dispuestos para este fin en los puntos de atención de la SDMujer.
- En caso de no sentirse segura/o en presencia de la ciudadana/o y la situación perturba el punto de atención, acuda al personal de vigilancia o a la policía, llamando al número único de seguridad y emergencias “123”.

### 4.1.3 Respuestas negativas o no favorables


No siempre se puede dar a la ciudadanía la respuesta que espera, es decir, la respuesta puede no ser favorable, o no se puede suministrar la información porque esta es clasificada y reservada. Por lo cual, cuando se da una respuesta negativa, o no favorable, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se deben suministrar todas las explicaciones necesarias para que la ciudadanía comprenda la razón.

A continuación, se presentan algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin palabras técnicas los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la ciudadanía quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestre a la ciudadana(o) que son importantes y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que la ciudadana(o) entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

## 4.2 Protocolo del canal presencial

La ciudadanía acude a las sedes de la SDMujer, con el objeto de solicitar un servicio, presentar un requerimiento, requerir información, pedir orientación y/o asistencia, relacionada con el quehacer de la entidad.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 38 de 54

#### 4.2.1 Recomendaciones generales

Con el fin de brindar una atención con calidad, las servidoras, servidores y contratistas deben tener en cuenta los siguientes aspectos<sup>5</sup>:


- Presentación personal: influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto a las colaboradoras, colaboradores y a la entidad. La identificación debe estar visible.
- Comportamiento y orden en el puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente a la ciudadanía.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando a la persona a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Puestos de trabajo: mantener el escritorio en orden y aseo y no tener elementos distractores (celulares). Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales limpiará las áreas de atención, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

#### 4.2.2. Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto

La primera persona que recibe a la ciudadanía en el ingreso, y posteriormente la despide, debe ofrecer una buena y cálida atención durante su estadía; para lograr este propósito, el personal de vigilancia deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la ciudadana o ciudadano se aproxime.
- Hacer contacto visual con la persona y sonreír.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenida/o”.
- Si tiene algún computador o elemento similar, indicarle a la ciudadana o ciudadano que se requiere realizar su registro de ingreso.

<sup>5</sup> Protocolos de servicio a la ciudadanía, Departamento Nacional de Planeación.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 39 de 54

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar a la ciudadana o ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación a donde debe dirigirse en el punto de atención.

### **4.2.3 Protocolo de servicio en la atención presencial**


Las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer, tendrán en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, los cuales están relacionadas con la presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo, de la siguiente manera:

#### **Preparar el punto de atención:**

- Antes de abrir el punto de atención, verificar que los fileros estén listos de acuerdo con el esquema de filas programado.
- Antes de iniciar la primera atención, alistar todos los aspectos relacionados al servicio 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 cómputo, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.

#### **La presentación personal y la del sitio de trabajo son fundamentales:**

- Mantener el puesto de trabajo ordenado, limpio y organizado.
- Portar con orgullo el uniforme asignado (si procede) y el carnet institucional.
- No usar elementos ajenos al uniforme (si procede) tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, recuerde que el uniforme es el asignado y no se debe cambiar.
- Mantener las manos, cabello y uñas limpias y arregladas.
- Usar maquillaje sobrio, de forma que se proyecte una imagen natural y agradable.
- No retocar el maquillaje durante la atención a la ciudadanía.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 40 de 54

### **Prepárese para brindar el mejor servicio:**

- Conozca y aprenda previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Infórmese en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.


### **Al establecer contacto con la ciudadanía:**

- ¡Sonría!
- Mire a los ojos.
- Projete un rostro amable pues esto da confianza a la ciudadanía. El lenguaje verbal es fundamental en el servicio.
- Inicie la conversación usando el siguiente libreto:
  - ✓ Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/o, identificándose: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenida/o”, “Mi nombre es (nombre y apellido), “¿En qué le puedo servir?”.
  - ✓ Se le invita a tomar asiento, si procede.
  - ✓ Preguntar a la ciudadana o ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a ella o él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

### **Al prestar el servicio:**

- Concéntrese en la conversación con la/el ciudadana/o y hágale saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestre empatía con su situación a través de la voz y asiente con la cabeza.
- Nunca se distraiga mientras preste servicio a la ciudadanía, especialmente no conteste o chatee en el celular, ni use audífonos.
- Adapte la modulación de la voz para capturar la atención de la ciudadana o ciudadano en todo momento, y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Si prefiere, tome nota de las solicitudes de la ciudadanía, esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.



	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 41 de 54


- Si requiere que la persona dé más información sobre un tema, use frases del tipo “decía usted...” y complemente con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir la/el ciudadana/o.
- Permita a las/los ciudadanas/os terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- Reformule los hechos importantes y sea prudente respecto a lo que la/el ciudadana/o esté manifestando.
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarla/lo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita/o, hijita, papito, muñeca/o, princesa, príncipe, etc.”.
- Cuando tenga que retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud de la/el ciudadana/o, infórmele por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Explíquelo a la/el ciudadana/o la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e infórmele la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.

#### **Cuando finalice la atención:**

- Confirme con la ciudadana o ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre las actividades pendientes o adicionales para culminar con su requerimiento.
- Si es posible y/o necesario, entréguele información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- Diríjase a la/el ciudadana/o por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrécele toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntele si hay algo más en que le pueda servir.
- Despídase con una sonrisa cálida, deseándole “buenos días”, “buenas tardes” o “buenas noches”, y agradezca su visita.

#### **Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:**


- Sé empático, póngase en su lugar y manifiéstele saber cómo se siente en ese momento (aunque no esté de acuerdo).

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 42 de 54

- Muestre interés por su caso y hágale sentir que no es una molestia.
- Manténgase abierta/o a hallar soluciones a su molestia y no pelee o discuta con la persona mal humorada y/o alterada.
- Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine.
- Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Deje que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trate de calmarla/o con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.
- Evite buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
- Evite alterarse, subir la voz o mostrarte indiferente ante su reclamo.
- Analice las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; evite comprometerse en asuntos que no pueda cumplir.
- Si la persona con la que va a dialogar se encuentra muy agresiva y sospecha que puede ocurrir un acto de violencia, pida que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiera algún pretexto para salir y pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiera los procesos de queja y reclamaciones existentes únicamente al punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informe al líder del punto de atención para que, si es el caso, informe a la Policía Nacional para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarla/o a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

#### **Protocolo para atención presencial en territorio:**

- Porte el uniforme asignado y el carnet institucional y demás documentos de identificación requeridos.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 43 de 54


- Maneje de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programe y asista a visitas en equipo, con otras/os funcionarias/os, y procure el acompañamiento de ciudadanas o ciudadanos de la localidad.
- Concéntrese en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechace solicitudes para desarrollar otras diferentes a éstas.
- Siga estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelante el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplique los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo.

#### **4.2.4 Estándar de infraestructura de espacios para la atención en el canal presencial**

Para la prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial se deben considerar factores relacionados con la infraestructura del espacio físico de atención, de acuerdo a lo contemplado en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047, como son la señalización, accesos, punto de atención, sala de espera, circulación a nivel, baños accesibles, señalética, mobiliario y equipamiento, condiciones de seguridad y personal capacitado, entre otros.

##### **Pautas de manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial**

- Se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de infraestructura, accesibilidad, seguridad e higiene en los puntos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las servidoras, servidores, contratistas y ciudadanía en espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación a la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 44 de 54

- Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente.
- Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas. Por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde la/el ciudadana/o pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja y se desarrollen prácticas de cuidado, respeto, reconocimiento, dignificación y el compromiso ético de las diferentes entidades en prevenir prácticas de revictimización o victimización secundaria.
- 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.
- Es importante contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención y/o con pantallas, televisores o equipos multimedia que cumplan tal fin.


### 4.3 Protocolo del canal telefónico

La atención telefónica es de carácter inmediato y la comunicación se realiza únicamente a través de la voz, por lo que es primordial, no sólo el contenido del mensaje, sino la forma de comunicarlo verbalmente, en este aspecto toma relevancia el tono de voz.


La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio, que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos y que el nivel de abandono de las llamadas debe ser inferior al 5%.

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico las servidoras, servidores y contratistas deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Intensidad de voz.** Maneje una entonación adecuada 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 08
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 45 de 54


- **Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.
- **Vocalización adecuada.** Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Transmita la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- **Sustente y/o justifique la información brindada en caso de ser necesario.** Las servidoras, servidores y contratistas 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.
- **Use frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía utilizar frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.
- **Guiones establecidos.** Use los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.
- **Escuche activamente a la ciudadanía.** Preste total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- **Interrumpa de forma respetuosa o con tacto.** Por ejemplo, en los casos en que la ciudadana o ciudadano presenten información intrascendente, fuera de contexto o mencionen antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- **Transmita seguridad a la ciudadanía.** Omita titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Controle la llamada.** Tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de la ciudadanía.
- **Personalice la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía. Para ello se recomienda evitar las siguientes situaciones:

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 46 de 54

- ✓ Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
  - ✓ Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
  - ✓ Transferir la llamada de manera errónea.
- **Realice filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
  - **No cuelgue la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la entidad.
  - **Ocupe el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones, como por ejemplo realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
  - **Trate respetuosamente a la ciudadanía.** Evite el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.
  - **Transferencia de la llamada.** Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla.
  - **Confirme la información suministrada.** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
  - **Finalización de la llamada.** Despídase de la persona de manera cordial, con frases como por ejemplo “Gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital de la Mujer, recuerde que habló con (nombre del colaborador o colaboradora)”. Pregunte si puede ayudarlo en algo más.

#### 4.4 Protocolo del canal escrito

La ciudadanía puede presentar comunicaciones escritas ante la Secretaría Distrital de la Mujer bien sea por la ventanilla única de correspondencia o por los buzones de sugerencias. Para esto es importante tener en cuenta:

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 47 de 54

### **Ventanilla Única de Correspondencia**

La Secretaría Distrital de la Mujer dispone de una ventanilla única de correspondencia ubicada en la Sede Central (Avenida El Dorado, calle 26 # 69 – 76 edificio Elemento, torre 1, piso 9) donde la ciudadanía y entidades públicas y privadas pueden radicar sus requerimientos. Para este caso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los requerimientos deben contener como mínimo la siguiente información:


- Nombres y apellidos de la persona solicitante, indicando documento de identidad y dirección.
- Cuando ingresa un requerimiento anónimo, se identifica con el radicado.
- Nombre y/o cargo de la persona destinataria a quien se dirige el requerimiento, si la ciudadana o ciudadano no tiene claridad sobre el destinatario o destinataria, se le brindarán las indicaciones necesarias.
- Descripción del requerimiento y las razones de la petición.
- Si se anexan documentos, deben relacionarse en el requerimiento.
- Firma de la persona peticionaria.

Es importante resaltar que, de acuerdo con el artículo 6° de la Ley 1755 de 2015, en ningún caso se podrán rechazar las peticiones aduciendo que su fundamentación es inadecuada o incompleta.

### **Buzones de sugerencias**

Los buzones de sugerencias tienen como objetivo recibir comunicados escritos mediante los cuales la ciudadanía interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, etc., en relación con el funcionamiento de los servicios o estrategias que brinda la entidad. Para este caso es importante tener en cuenta:

- Los buzones de sugerencias se encontrarán ubicados en un lugar de fácil acceso en la entrada de la Sede Central, en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM, en la Casa de Todas y en las Casas Refugio.
- Estos buzones deben mantenerse con formatos actualizados y legibles de presentación de peticiones (AC-FO-1 Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 48 de 54

Las auxiliares administrativas de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres o a quien corresponda de las diferentes sedes, revisarán periódicamente la disponibilidad de formatos y esferos para que la ciudadanía pueda acceder a este canal. En la Sede Central dicha labor estará a cargo de las/los profesionales de Atención a la Ciudadanía.

#### 4.5 Protocolo del canal virtual

Este canal está dispuesto para el contacto entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de la Mujer por medio del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, página web y sistemas de información.

Algunas pautas generales que deben atender las servidoras, servidores y contratistas encargadas/os de la administración del canal virtual son:


- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, establecido en la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad, características de la plataforma, herramientas e integración tecnológica.
- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial.
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros.

##### 4.5.1 Protocolo de atención en el correo electrónico


Las servidoras, servidores y contratistas son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón, no deben permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 49 de 54

- Responda únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo.
- Analice si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía.
- Informe a la usuaria o usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
- En caso de que corresponda a un requerimiento de la ciudadanía como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, traslade el mensaje al correo electrónico del proceso de Atención a la Ciudadanía quienes son los encargados en la entidad de la gestión de PQRS a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Defina el tema del mensaje con claridad y de una manera concisa en el campo de “asunto”. En el campo “para” designe a la destinataria o destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Al responder un mensaje, verifique si es necesario que todas/os a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Sea concisa/o. 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.
- Use mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
- Tenga en cuenta el formato y el tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por la/el destinataria/o, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- 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.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 50 de 54

- Revise que debajo de su firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que la ciudadana o ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.


#### 4.5.2 Protocolo de atención de redes sociales

Los canales presenciales o el telefónico comienzan con un turno de atención o una llamada, la atención a la ciudadanía por medio de las redes sociales tiene otra dinámica, la cantidad de información que puede recibirse de manera simultánea puede ser tan alta que requiere revisión contante de los diferentes requerimientos. La ciudadanía podrá seguir a la Secretaría Distrital de la Mujer a través de las siguientes redes:

- ✓ Facebook ([@SDMUJER](#))
- ✓ Twitter ([@secredistmujer](#))

Para el uso de este canal es importante tener en cuenta las siguientes etapas:

- **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes que se pueden responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del servicio.** Sugerir a la ciudadana o ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a las/los usuarias/os. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.
- **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta esté incompleta o errada, se debe comunicar a la jefa o jefe inmediata/o para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón a la ciudadana o ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta.

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 51 de 54

## 5. Defensor(a) de la ciudadanía

Es una figura establecida en las entidades distritales mediante el Decreto 392 de 2015, el cual hace referencia a quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Su propósito es crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios.

La Secretaría Distrital de la Mujer designó a la/el jefa/e de la Oficina Asesora Jurídica como Defensor/a de la ciudadanía mediante la resolución interna No. 175 de 2016, quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, verificando la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

### ¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la Ciudadanía?


- Garantizar la implementación de la PPDSC en la entidad.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los servicios que presta la entidad, para dar una respuesta de fondo.

### ¿Cuándo acudir?

De no ser resuelto de manera oportuna un servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer o en caso que la ciudadana/o se encuentre insatisfecha/o con la respuesta que le ha sido entregada puede acudir al Defensor/a de la Ciudadanía.


### Información de contacto

- Correo electrónico: [defensoraciudadana@sdmujer.gov.co](mailto:defensoraciudadana@sdmujer.gov.co)
- Teléfono: (+57 1) 3169001 Ext. 1009
- Atención presencial: Sede Central (Horario de atención: jueves de 2:00 a 4:30 p.m.)


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: AC-MA-01</b>
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 08</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha Emisión:05/09/2022</b>
		<b>Página 52 de 54</b>

## 6. Bibliografía

- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 2, año 2022.
- Manual de Servicio al Ciudadano, Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, versión 5, junio de 2018.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, año 2017.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3, noviembre 2020.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha Emisión:05/09/2022
		Página 53 de 54

<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
1	Marzo de 2014	Creación del documento
2	Octubre de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambia el contenido del Manual</li> <li>• Se incluye el enfoque de derechos</li> <li>• Se incluye normatividad</li> <li>• Se incluye un capítulo sobre la Defensora de la Ciudadanía</li> <li>• Se incluyen los protocolos de atención de los diferentes canales</li> <li>• Se completan los puntos de atención</li> <li>• Se incluye bibliografía</li> </ul>
3	Julio de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan las referencias normativas</li> <li>• Se incluye un título de portafolio de servicios</li> <li>• Se adiciona la atención preferencial para cada uno de los grupos que la conforman</li> <li>• Se actualiza la introducción de acuerdo con el Plan Estratégico vigente</li> <li>• Se actualizó el Directorio</li> <li>• Se actualiza información general</li> <li>• Pilares del Servicio, se reformulan por principios.</li> <li>• Se incluye un título de atención a peticiones.</li> </ul>
4	Febrero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza protocolos de atención del canal buzón de sugerencias</li> <li>• Se actualiza derechos y deberes de la ciudadanía</li> <li>• Se actualiza puntos de contacto de sede principal</li> </ul>
5	Octubre 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza la organización del contenido</li> <li>• Se incluye el objetivo y alcance del manual</li> <li>• Se actualizan las referencias normativas</li> <li>• Se actualiza el portafolio de servicios</li> <li>• Se actualizan los protocolos de atención</li> <li>• Se incluyen los Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial</li> <li>• Se actualiza la atención a peticiones ciudadanas</li> </ul>
6	Junio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica el término de “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha” a “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha”</li> <li>• Se ajusta el formato para el Manual de Atención a la Ciudadanía</li> <li>• Se adoptan lineamientos de lenguaje claro</li> <li>• Se incluye la privacidad y tratamiento de datos personales en los lineamientos comunes a todos los canales de los Protocolos para la Atención</li> <li>• Se actualizan las referencias normativas</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>		Código: AC-MA-01
	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>		Versión: 08
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>		Fecha Emisión:05/09/2022
			Página 54 de 54

7	Diciembre de 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.</li> <li>• Se actualizan la normativa y las definiciones del Manual.</li> <li>• Se modifican los aspectos generales del servicio a la ciudadanía.</li> <li>• Se actualizan los canales de atención.</li> <li>• Se modifica la sección “Protocolos de Atención” y se cambia su nombre a “Protocolos de Servicio”.</li> <li>• Se suprime la sección “Atención a las Peticiones Ciudadanas</li> </ul>
8	Septiembre de 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la adopción de la versión 2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.</li> <li>• Se suprimen el objetivo y el alcance.</li> <li>• Se actualiza el marco normativo.</li> <li>• Se incorpora los aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía (numeral 2).</li> <li>• Se elimina la sección canales de atención ciudadana.</li> <li>• Se incorpora los enfoques relevantes para la atención a la ciudadanía (numeral 3).</li> <li>• Se actualizan los protocolos de atención preferencial y los protocolos de atención con enfoque diferencial.</li> <li>• Se amplía la información de las discapacidades.</li> </ul>

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
ELABORÓ	Diego Andrés Pedraza Peña	Profesional Contratista de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
REVISÓ	Luz Amparo Macías Quintana	Profesional Contratista de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
APROBÓ	Laura Marcela Tami Leal	Subsecretaria de Gestión Corporativa