



UAECD
Catastro Bogotá

RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

REES-DT-08

V.1

2026-03-02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. DESARROLLO.....	2
Introducción.....	2
Principios del servicio.....	2
Competencias de las personas que prestan el servicio.....	3
Lineamientos para la atención ciudadana.....	4
Derechos y deberes de la ciudadanía:.....	5
2.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	6
2.1.1. Canal presencial.....	7
2.1.2. Canal telefónico.....	7
2.1.3. Canal virtual.....	8
2.1.4. Canal escrito.....	9
2.2. PROTOCOLOS DE SERVICIO POR CANALES DE ATENCIÓN.....	9
Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención.....	9
2.2.1. Protocolo de atención para el canal presencial.....	9
2.2.2. Protocolo de atención para el canal telefónico.....	13
2.2.3. Protocolo de atención para el canal virtual.....	15
2.2.4. Protocolo de atención para el canal escrito.....	17
2.2.5. Protocolo de atención para redes sociales.....	18
2.3. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	19
2.3.1. Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niños o niñas de primera infancia.....	19
2.3.2. Protocolo de atención a la Fuerza Pública.....	19
2.3.3. Protocolo de atención a personas mayores.....	20
2.3.4. Protocolo de atención a personas con discapacidad.....	20
2.3.5. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI.....	22
2.3.6. Protocolo de atención a personas alteradas.....	23
2.4. Otros protocolos.....	24
3. DOCUMENTOS REFERENCIA.....	24



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

1. OBJETIVO

Estandarizar los lineamientos para la atención a la ciudadanía en la UAECD, garantizando un servicio accesible, transparente y eficiente, en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

2. DESARROLLO

Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), en el marco de su misión institucional, adopta los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, con el propósito de garantizar la recepción, atención y orientación de las solicitudes relacionadas con trámites y servicios catastrales presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor.

Este manual se adapta para la entidad como una guía práctica para la orientación de los servidores públicos, su propósito es brindar pautas que deben conocer, apropiarse y desarrollar durante el relacionamiento con la ciudadanía, fortalecer la confianza en la gestión institucional, promover la cultura del buen servicio y consolidar una relación cercana y respetuosa entre la UAECD y la comunidad.

Principios del servicio

Los establecidos en el artículo 69 del Decreto 640 de 2025.

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Atención Diferencial Preferencial: Garantiza el acceso y la atención prioritaria a los grupos poblacionales definidos por la ley.

Ciudadanía como Razón de Ser: Reconoce a los ciudadanos como el eje central y propósito de la gestión pública, orientando todas las acciones y decisiones hacia la satisfacción ágil, eficiente y efectiva de sus necesidades y expectativas

Confianza institucional: Fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, la transparencia, la rendición de cuentas y un trato digno y humano.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

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

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.

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.

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,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

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.

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

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

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial de Catastro deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas, entre otras, que les permitan ejercer su cargo y brindar calidad en el servicio a la ciudadanía:

Orientación a la ciudadanía: dirigir las decisiones y acciones a la ciudadanía de manera empática, con respeto y dignidad, procurando dar solución a sus inquietudes de manera eficiente, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad y teniendo en cuenta los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.

Empatía: reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, brindando una atención cercana, respetuosa y humana.

Resolución de conflictos: capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas en el relacionamiento con la ciudadanía.

Comunicación efectiva: capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Compromiso: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, 7 métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Lineamientos para la atención ciudadana

Agendamiento: La UAECD ha dispuesto de la herramienta de “Agenda a un Clic”, para que la ciudadanía que requiere atención presencial para la solicitud de radicación de trámites o virtual para la orientación de los trámites y servicios de la unidad, puedan acceder de manera ágil, programando cita según disponibilidad.

Buzón de sugerencias: La UAECD dispone de buzones de sugerencia en los puntos de atención donde hace presencia, y la gestión e ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentran descritas en el REES-PR-05 Procedimiento de Atención PQRS.

Gestión de Peticiones Ciudadanas: La UAECD adopta el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones según la Ley 1755 de 2015.

La administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas estará a cargo de la Subgerencia de Participación y Atención Ciudadana, y será responsabilidad de todas las dependencias de la Unidad responder oportunamente por las peticiones recibidas.

Guía de trámites y servicios. La UAECD registra los trámites en la Guía de Trámites y Servicios y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), actualizando la información referente a trámites y otros



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

procedimientos administrativos.

Lenguaje Claro: Considerado como la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes. La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y le permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Para lo cual se cuentan con la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía: Este Modelo tiene como propósito gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital, recobrando la confianza de los bogotanos en el gobierno distrital.

Servicios ciudadanos digitales. La UAECD ofrece sus trámites y servicios a través del aplicativo Catastro en Línea y a través de la Ventanilla Única de Construcción VUC, asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad.

Derechos y deberes de la ciudadanía:

De acuerdo con el Capítulo II de la ley 1437 de 2011 y el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3 se consideran los siguientes deberes y derechos para los ciudadanos:

Derechos

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente, superando los estereotipos y roles discriminatorios.
- Recibir información oportuna de la ubicación, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para niñas, niños, adolescentes, personas gestantes o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, veteranos de la Fuerza Pública, personas con protección personal vigente o con un estado delicado de salud, personas con mascota de apoyo o asistencia, personas con enfermedades terminales y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Recibir información en lenguaje claro e inclusivo relacionada con el portafolio de trámites y servicio, así como los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, o por cualquier otro medio idóneo.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos de los trámites, los procedimientos y los canales de atención.

- Obtener el radicado de la petición, con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

- Recibir respuesta de fondo a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones trámites institucionales y obtener copias de los respectivos documentos realizando el pago correspondiente.
- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades de forma respetuosa.

Deberes

- Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la UAECD en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la UAECD, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la UAECD, en las condiciones establecidas por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la UAECD para acceder a los trámites y servicios.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Respetar las filas y el derecho de turno.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

2.1. CANALES DE ATENCIÓN

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para solicitar orientación y/o radicación de trámites catastrales, servicios o información de la UAECD. Para tal fin, la Unidad Administrativa Especial de Catastro tiene a disposición de la ciudadanía y partes interesadas, los siguientes canales de atención:

2.1.1. Canal presencial

Se brinda atención de tipo presencial en la RED CADE del Distrito, en los horarios dispuestos en los Supercades por Secretaría General:

Tabla 1. Espacios de relacionamiento presencial

Espacio de relacionamiento	Ubicación	Horario
SuperCADE Planoteca, Tienda Catastral	CAD, Avenida Carrera 30 No 25 - 90, Torre B.	lunes a viernes de 7 a.m. a 4:30 p.m., sábados de 8 a.m. a 12 m.
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5 A No 30 D 20 Sur.	lunes a viernes de 7 a.m. a 1 p.m. y de 2 a 4:30 p.m.
SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 Sur.	
SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D 12.	
SuperCADE Manitas	Carrera 18 L # 70 B 50 Sur.	
SuperCADE Suba	Calle 145 No. 103 B 90.	

Fuente: Elaboración propia, a partir de Sección Atención y Servicios a la Ciudadanía UAECD

Para acceder a la orientación y a la radicación presencial de trámites catastrales, la entidad dispone en su página web de una herramienta de agendamiento. A través de ella, el ciudadano puede seleccionar la fecha que mejor se ajuste a sus necesidades, de acuerdo con la disponibilidad de la agenda. Sin embargo, en determinados casos, el responsable del punto de atención podrá autorizar la asignación de turno sin necesidad de agendamiento previo.

- **Ferías de servicio a la ciudadanía**

Es un espacio cercano a la ciudadanía que facilita el acceso a la información de la UAECD, así como la solicitud de trámites y servicios catastrales. Esto se logra mediante la participación en las ferias de servicio organizadas periódicamente por la Secretaría General, que invita a la entidad a participar, y en aquellas ferias que son organizadas directamente por la UAECD.

2.1.2. Canal telefónico

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico

A través de este canal, la ciudadanía puede recibir información general sobre la entidad (sedes, horarios, entre otros), asesoría relacionada con trámites catastrales y orientación sobre las herramientas dispuestas para solicitar o gestionar trámites y servicios. Asimismo, se puede presentar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones). Las siguientes son las líneas de atención disponibles:

Tabla 2. Líneas de atención

Línea de atención	Número	Horario
Conmutador	(601) 2347600	lunes a viernes de 7 a.m. a 4:30 p.m.
Línea 195 Bogotá	195	24 horas, 7 días a la semana

Fuente: Elaboración propia, a partir de Sección Atención y Servicios a la Ciudadanía UAEC

2.1.3. Canal virtual

A través del canal virtual, la ciudadanía puede acceder de manera ágil y segura a información general sobre la entidad (sedes, horarios y servicios), recibir asesoría en trámites catastrales y utilizar las herramientas dispuestas para solicitar o gestionar trámites y servicios en línea. Además, este canal permite la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones), garantizando un espacio de comunicación directa y eficiente con la entidad. Los siguientes son los espacios habilitados:

Tabla 3. Servicio en línea

Catia:	Agente cognitivo impulsado por inteligencia artificial, diseñado para responder preguntas frecuentes, orientar a los ciudadanos en temas catastrales y facilitar el acceso a información clave de manera clara, oportuna y eficiente. Link: https://www.catastrobogota.gov.co/Catia
Agenda a un Clic:	Herramienta diseñada para solicitar citas de atención presencial para radicar trámites catastrales o agendar una cita virtual para recibir orientación a través de videollamada. Link: https://www.catastrobogota.gov.co/agenda-a-un-clic
Catastro en Línea:	Plataforma virtual que permite realizar trámites y servicios catastrales en línea de manera gratuita. Link: https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/home
Tienda virtual:	Plataforma virtual que permite adquirir productos catastrales de manera fácil, segura y rápida. Link: https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/

PQRS:	A través del Sistema diseñado por la Alcaldía mayor “Bogotá Te Escucha” se pueden presentar mensajes de felicitación, peticiones,
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico

	quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
	Link: https://www.catastrobogota.gov.co/solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias
VUC:	En esta ventanilla se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá.
	Link: https://vuc.habitatbogota.gov.co/tramites/tramites-por-entidad
Chat y Chat Bot:	Canal de comunicación en línea disponible en la versión Bot las 24 horas del día, los 7 días a la semana, puede orientar sobre trámites y servicios basado en preguntas frecuentes; en los casos que no sean resueltas las inquietudes se transfiere al chat para interacción con un asesor, quien está disponible de Lunes a viernes de 8am a 4:30pm
	Link: https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/home

Fuente: Elaboración propia, a partir de información página web UAECD

2.1.4. Canal escrito

En la UAECD se reciben y atienden solicitudes de información, denuncias y derechos de petición distintos a los trámites catastrales. Estos pueden ser radicados en la ventanilla de correspondencia del SuperCADE CAD (Carrera 30 No. 25-90) o enviados al correo electrónico **buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co**, administrado igualmente por dicha ventanilla de correspondencia.

De otra parte, está el correo **notificaciones@catastrobogota.gov.co** que fue creado para uso único y exclusivo para recibir notificaciones judiciales que provienen de la rama judicial.

2.2. PROTOCOLOS DE SERVICIO POR CANALES DE ATENCIÓN

Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención

- Suministre información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.

2.2.1. Protocolo de atención para el canal presencial

Teniendo en cuenta que la UAECD brinda atención presencial en los SuperCADES, la entidad se apoya en

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico

la RedCADE para fortalecer el contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios. De esta manera, se da cumplimiento a los lineamientos de atención al ciudadano bajo el estándar definido por la RedCADE, establecidos en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 3*.

2.2.1.1. Recomendaciones para la atención presencial:

- ✓ Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- ✓ Utilizar la chaqueta institucional de manera adecuada.
- ✓ El aspecto físico del funcionario de la UAECD debe verse limpio y organizado
- ✓ Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas
- ✓ Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía
- ✓ Conocer y aprender previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la UAECD, y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- ✓ Tener en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- ✓ El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- ✓ Portar el carné institucional siempre visible.
- ✓ En caso de fallas en los sistemas tecnológicos y/o de información necesarios para la atención, tener en cuenta las pautas descritas en el Instructivo REES-04-IN-05 “Contingencia atención sin sistemas de información”

2.2.1.2. Pautas de atención



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

Tabla 4. Pautas para la atención presencial

Al iniciar contacto con la ciudadanía.	<p>Actitud y disposición</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mire a los ojos • ¡Sonría! • Sea respetuoso, empático y atento a los requerimientos de la ciudadanía • Inicie la conversación usando el siguiente libreto: <p>Saludo: <i>“Buenos días”, “Buenas tardes”, bienvenido(a) a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Bogotá,</i></p> <p>Presentación: <i>mi nombre es (primer nombre y apellido), espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted.</i></p> <p>Indaga por la necesidad: <i>Invítele a que informe la razón de su visita, diciéndole: ¿En qué le puedo servir? ¿cómo puedo ayudarle?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: <i>“mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.</i>
	<p>Escucha y atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concéntrese en la conversación con la persona y hágale saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestre empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza. • Adapte la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. • No se distraiga mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos. • En lo posible tome nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación. • Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana. • Reformule los hechos importantes y sea prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando. • Si se retira del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar. • Verifique la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

Al responder al ciudadano	<ul style="list-style-type: none">• Sea lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.• Confirme con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.• Explique al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.• Diríjase al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos.• En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
Al finalizar la atención	<ul style="list-style-type: none">• Finalice la atención preguntando si hay algo más en que le pueda servir.• Despídase con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días” o “Buenas tardes”, y agradézcale la visita• Registre el resumen de la atención en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.• Invite a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida

Fuente: Elaboración y adaptación propia para la UAEDC a partir del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito V3

2.2.1.3. Recomendaciones para la atención en ferias de servicio:

- ✓ Cumplir con el horario que permita garantizar el servicio a la ciudadanía.
- ✓ Presentarse puntualmente.
- ✓ Abstenerse de asistir bajo los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

- ✓ Mantener visible la identificación institucional del personal en carpa.
- ✓ Mantener un trato respetuoso, amable y empático hacia la ciudadanía.
- ✓ Los servicios deben ser comprensibles y accesibles para personas con discapacidad, personas mayores y población diversa.
- ✓ Estar siempre dispuesto a atender las consultas e inquietudes de la ciudadanía.
- ✓ Evitar el direccionamiento a otros puntos para completar trámites o acceder a servicios.
- ✓ Hacer uso responsable de los recursos y elementos proporcionados para el desarrollo de las actividades institucionales.
- ✓ Disponer de equipos tecnológicos y físicos que garanticen la prestación efectiva del trámite en Feria.

2.2.2 Protocolo de atención para el canal telefónico

2.2.2.1. Recomendaciones para la atención telefónica:

- ✓ Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- ✓ El teléfono debe contestarse siempre antes del tercer timbre
- ✓ Salude inmediatamente, jamás hablar con alguien más ni guardar silencio y mucho menos colgar.
- ✓ Personalizar la llamada dirigiéndose al ciudadano por el nombre y anteponiendo la palabra “señor o “señora”.
- ✓ Utilice el guion establecido por la UAECD para la atención.
- ✓ Tono y volumen de voz: Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- ✓ Cuando el usuario termine de presentar sus inquietudes y si el caso se percibe algo confuso, se le puede hacer un resumen de la información recibida para asegurarse de que se entendió completamente el requerimiento
- ✓ Vocalización adecuada: Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- ✓ Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- ✓ Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantenerse informado y actualizado sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA


Proceso: Relacionamiento Estratégico

- ✓ Si debe ausentarse de su puesto de trabajo, así sea por corto tiempo, utilice las herramientas de ausencia del sistema telefónico marcando la opción que corresponda al motivo de retiro.
- ✓ El tiempo promedio de la llamada son 6 min.

2.2.2.2. Pautas de atención

Tabla 5. Pautas de atención para el canal telefónico

Al iniciar contacto con la ciudadanía.	<p>Actitud y disposición</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sea respetuoso, empático y atento a los requerimientos de la ciudadanía • Inicie la conversación usando el siguiente libreto: Saludo: “ Buenos días/tardes, Línea de Atención al Usuario de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Presentación: <i>habla con (nombre y apellido del Servidor Público), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”</i> espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted. <i>“Para el registro de la llamada por favor me indica su número de cédula, teléfono y correo electrónico”.</i> Indaga por la necesidad: Invítele a que informe la razón de su llamada, diciéndole: <i>¿En qué le puedo servir? ¿cómo puedo ayudarle?</i>
	<p>Escucha y atención</p> <ul style="list-style-type: none"> •Preste atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas. •Verifique que entiende la necesidad con frases como: <i>“Entiendo que usted requiere...”</i> • Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial. •Transmita seguridad a la ciudadanía. Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando. • Controle la llamada, brinde la información necesaria según la solicitud, evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico
	<ul style="list-style-type: none"> • Realice preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

Al responder al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Responda las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregue toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene. • Explique los pasos que debe seguir para acceder a su trámite o servicio. • Se brinda la información requerida por el usuario de acuerdo con la competencia de la entidad, de manera clara y sencilla. • Si no es competencia de la Unidad resolver la solicitud, explique por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto. • Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento. • Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del Call Center la información de todas las llamadas. • Si el usuario requiere interponer una PQRS, se le informa como ingresar al aplicativo de Bogotá te Escucha - BTE, o si prefiere que se le genere la solicitud en la atención, el agente debe registrar la petición ingresando al sistema BTE.
Al finalizar la atención	<p>Al finalizar la llamada, pregunta: “¿ha sido clara la información?”, “¿Hay algo más en que pueda servirle?”</p> <p>Encuesta de satisfacción Si no hay más solicitudes, se despide: “Lo transfiero a una pequeña encuesta para que evalúo nuestra atención”</p> <p>Despedida “Muchas gracias, por comunicarse con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital”</p>

Fuente: Elaboración y adaptación propia para la UAECD a partir del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito V3

2.2.3. Protocolo de atención para el canal virtual



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

2.2.3.1. Recomendaciones para la atención virtual:


- ✓ Revise que los elementos necesarios para la atención se encuentran disponibles: computador, aplicativos, diadema
- ✓ Atender de manera amable y respetuosa
- ✓ Utilizar los guiones y herramientas de atención establecidas por la UAECD (Chat y videollamada)
- ✓ Mantenerse informado sobre las novedades del servicio.
- ✓ Revisar la ortografía
- ✓ Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- ✓ Transmita la información al ritmo del interlocutor.
- ✓ Dé inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat o a la videollamada. Responda las preguntas por orden de entrada.

- ✓ No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Mantener actualizado el archivo de posibles preguntas frecuentes con el fin de utilizar las respuestas sugeridas.

2.2.3.2. Pautas de atención (chat y videollamada)

Tabla 6. Pautas de Atención para chat y videollamada

Al iniciar contacto con la ciudadanía.	<p>Personalice la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preguntar a la persona su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”. ● Analice el contenido de la solicitud ● Clarifique y precise la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?”.
Al responder al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ● Busque la información, prepare la respuesta y comunique la información en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión. ● Evite utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revise puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos. ● Si necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud, informar al ciudadano que va a realizar una consulta. Si requiere más tiempo se debe retomar la interacción y justificar la espera. ● Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.
Al finalizar la	<ul style="list-style-type: none"> ● Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico
atención	<p>atendido en su totalidad, e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debe agradecer el uso del servicio y despedirse. • Invite a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida

Fuente: Elaboración y adaptación propia para la UAECD a partir del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito V3

2.2.4. Protocolo de atención para el canal escrito

2.2.4.1. Recomendaciones para la atención escrita:

- ✓ Lea cuidadosamente la petición del usuario para identificar la solicitud y dar respuesta oportuna y clara.
- ✓ Consulte los sistemas de información de la UAECD, de igual manera la resolución de trámites vigente.
- ✓ Projete la respuesta utilizando lenguaje claro y evitando tecnicismos, organice un documento antes de empezar a escribirlo, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades del peticionario.
- ✓ Evite las oraciones largas, son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.
- ✓ Use palabras sencillas.
- ✓ Evite el uso de palabras innecesarias, use verbos en lugar de sustantivos.
- ✓ Revise el documento y tenga en cuenta:
 - Eliminar la información innecesaria.
 - Agregar detalles necesarios.
 - Mejorar la presentación
 - Organizar mejor las ideas.
 - Simplificar las oraciones.
 - Precisar la información.
 - Revisar errores ortográficos y gramaticales.
 - Eliminar errores
 - Utilizar el formato de oficio vigente
- ✓ Pasar a firma del responsable de la dependencia.
- ✓ Registre el oficio en el sistema de correspondencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

2.2.5. Protocolo de atención para redes sociales

Se adoptan los protocolos establecidos en la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proceso: Relacionamiento Estratégico

2.3. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

2.3.1. Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niños o niñas de primera infancia

Hace referencia a la atención a las personas en estado de gestación, lactantes, posparto, así como a personas con niños de brazos o de primera infancia, es decir, hasta los cinco años cumplidos, quienes son sujetos de atención prioritaria.

Pautas

- ✓ Priorice su ingreso a la fila preferente y su atención en aras de que su permanencia en las instalaciones no sea por un tiempo tan extenso.
- ✓ Brinde atención y orientación rápida y oportuna.
- ✓ Es importante, si la ocasión lo requiere, informar a la ciudadanía presente en la sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

2.3.2. Protocolo de atención a la Fuerza Pública

De acuerdo con el artículo 13 del Decreto 428 de 2018, “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”.

Entiéndase por Fuerza Pública a miembros activos y retirados de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Pautas

- ✓ Identificación: al acercarse un miembro de la Fuerza Pública, salude cordialmente y pregunte en qué puede servir. Es posible que el miembro de la Fuerza Pública se identifique con su carné institucional, así que tenga en cuenta la necesidad de ofrecer una atención prioritaria si se encuentra en ejercicio de sus funciones, sin menoscabar la atención a otros ciudadanos.
- ✓ Escucha activa: preste atención a la solicitud del miembro de la Fuerza Pública para comprender sus necesidades y brinde la información necesaria sobre el trámite o servicio requerido, incluyendo requisitos y pasos a seguir. Responda a sus preguntas de manera clara y precisa brindando una ruta de atención confiable y precisa.
- ✓ Cierre de la atención: agradezca su visita, oriente sobre los canales de atención virtual y telefónico, y póngase a disposición para futuras consultas.



2.3.3. Protocolo de 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.
- ✓ Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- ✓ Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- ✓ Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- ✓ Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- ✓ No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- ✓ Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, priorizar.
- ✓ Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

2.3.4. Protocolo de atención a personas con discapacidad

Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.

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



2.3.4.1. Protocolo para la atención a personas con discapacidad visual

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

2.3.4.2. Protocolo para la atención a personas con discapacidad auditiva

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



2.3.4.3. Protocolo para la atención a personas con discapacidad física

- ✓ Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- ✓ Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- ✓ Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlos 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.

2.3.4.4. Protocolo para la atención a personas con discapacidad intelectual

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

2.3.5. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

- ✓ Preguntar a la persona como desea ser llamada.
- ✓ Preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- ✓ El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- ✓ Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- ✓ En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas con identidades de género diversas.
- ✓ Refiérase a las personas transgénero de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.



- ✓ El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas con identidades de género diversas (travestis, asexuales, o transformistas).
- ✓ Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas transgénero.
- ✓ No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

2.3.6. Protocolo de atención a personas alteradas

- ✓ Mantenga una actitud empática y profesional, escuche activamente sin interrumpir, incluso si la persona está alterada y valide sus emociones con frases como: “Le estoy escuchando atentamente”, “Entiendo su molestia”, “Es normal
- ✓ Preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- ✓ El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- ✓ Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- ✓ En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas con identidades de género diversas.
- ✓ Refiérase a las personas transgénero de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- ✓ El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas con identidades de género diversas (travestis, asexuales, o transformistas).
- ✓ Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas transgénero.
- ✓ No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	Proceso: Relacionamiento Estratégico

2.4. Otros protocolos

Los siguientes protocolos de atención se podrán también consultar en el Capítulo III – Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas, en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 3:

- Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes
- Protocolo atención a persona habitante de calle
- Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública
- Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas)
- Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia
- Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada
- Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica
- Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado
- Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos
- Protocolos de atención con enfoque de género
- Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ)
- Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención
- Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita
- Protocolo de atención a personas en estado de embriaguez

3. DOCUMENTOS REFERENCIA

Decreto 640 de 2025 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Manual de Servicio a la Ciudadanía Versión 3, año 2025