

# Manual de servicio a la ciudadanía (MN-AC-10-01)



IDEP

Instituto para la Investigación Educativa  
y el Desarrollo Pedagógico

Versión 6. Enero de 2024



# Contenido



Pág. 5

## Generalidades

Alcance y aplicación  
Normatividad  
Principios del servicio  
Competencias de los servidores

Pág. 2

## Presentación

Pág. 11

## Canales de Atención

Presencial  
Telefónico  
Virtual

Pág. 19

## Trato Digno al Ciudadano

Derechos de los ciudadanos  
Deberes de los ciudadanos

Pág. 22

## ¿Cómo prestar un servicio de calidad?

Pág. 27

### Protocolos Canal Presencial

En los puntos de atención  
Presentación personal del servidor  
Contacto con la ciudadanía

Pág. 32

### Protocolos para Atención Preferencial o con Enfoque Diferencial

Protocolo adulto mayor y mujeres en gestación o con niños de brazos  
Protocolos Según Tipo de Discapacidad  
Protocolos con Enfoque Diferencial

Pág. 47

### Protocolo para Atención Telefónica

Pág. 53

### Protocolos para Atención Virtual

Atención a través de correos electrónicos institucionales  
Atención a través de redes sociales y chat

Pág. 25

## Protocolos de Servicio

Pág. 63

## Bibliografía

## Glosario

# Presentación

El Manual de Servicio a la Ciudadanía es una guía para las servidoras y los servidores públicos y contratistas del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.





Para el Instituto, brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores del Instituto, quienes están en contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea el lugar de trabajo. El servicio de excelencia debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidores públicos del Distrito Capital.

# Generalidades



## Alcance y aplicación

Esta guía incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltece sus derechos.

# Generalidades

*Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general de toda la población y la garantía efectiva de todos los principios, derechos y deberes constitucionales. Art.2 Constitución Política de Colombia de 1991<sup>1</sup>*



## Normatividad

El servicio a la ciudadanía se brinda bajo las normas que relacionadas en el normograma del proceso de Atención al Ciudadano disponible a través de la página web del IDEP, enlace: <http://www.idep.edu.co/?q=menu-transparencia>, numeral 2.1.1 Leyes - Normograma

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia de 1991. (Julio 4 de 1991). Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

# Generalidades



## Principios del servicio<sup>2</sup>

- ❑ Respeto
- ❑ Transparencia
- ❑ Accesibilidad y disponibilidad
- ❑ Oportunidad
- ❑ Participación
- ❑ Innovación enfocada al mejoramiento continuo
- ❑ Atención integral por parte de la Administración Distrital Calidad
- ❑ Acceso a derechos
- ❑ Equidad en el acceso
- ❑ Confiabilidad y seguridad
- ❑ Inclusión
- ❑ Calidez

*El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios:*

<sup>2</sup> Artículo 6º. del Decreto 197 de 2014 “Política Pública de Servicio al Ciudadano” (ver definiciones [aquí](#))



**Para el IDEP el respeto a la diferencia es lo más importante. Por consiguiente, los servidores en ningún momento rechazarán o descalificarán a un ciudadano por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.**

# Generalidades

## Competencias de los servidores públicos

*Los servidores del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes, así como con competencias cognitivas y actitudinales. Artículo 2.2.4.7 del Decreto 815 de 2018<sup>3</sup>.*

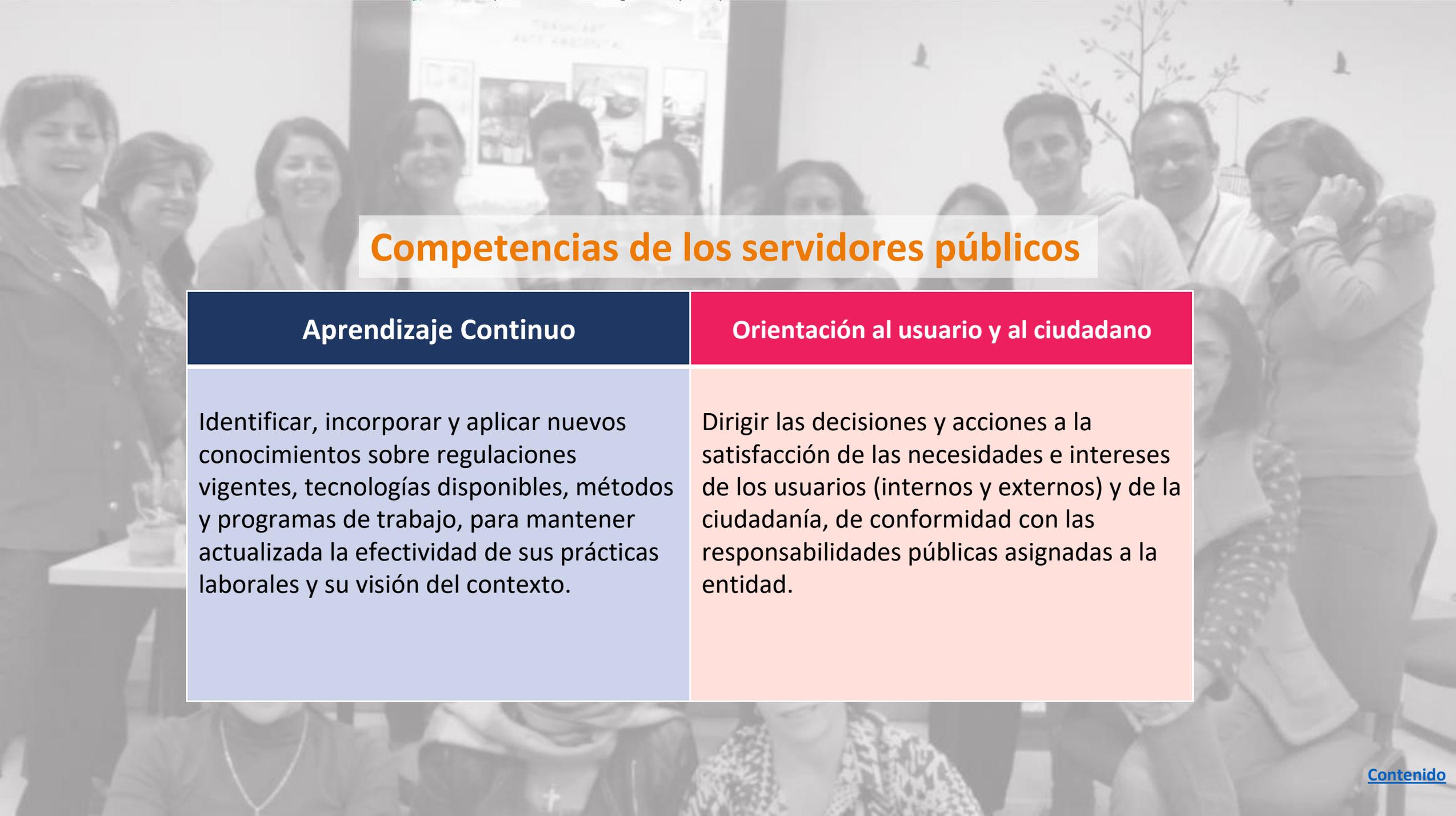
Aprendizaje Continuo	Orientación a Resultados	Orientación al usuario y al ciudadano	Compromiso con la organización
Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

<sup>3</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”. Disponible en: <https://bogota.gov.co/sites/default/files/propuesta-manual-de-servicio-a-la-ciudadania.pdf>

<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Adaptación al cambio</b>	<b>Resolución de conflictos</b>	<b>Creatividad e innovación</b>
Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

## Competencias de los servidores públicos

<b>Iniciativa</b>	<b>Comunicación efectiva</b>	<b>Toma de decisiones:</b>	<b>Disciplina</b>
Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de Solución.	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanía, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.



## Competencias de los servidores públicos

### Aprendizaje Continuo

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

### Orientación al usuario y al ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

# Canales de Atención

## Presencial



Puntos de servicio

Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE)

Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra

Ventanilla de radicación - PQRS

Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire,  
Oficina 1004. Código postal 111071



## Virtual

1. [Bogotá te escucha](#)
2. [SuperCADE Virtual](#)
3. Correos electrónicos  
Radicación: [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)  
Centro Recursos: [criie@idep.edu.co](mailto:criie@idep.edu.co)
4. Redes sociales



## Telefónico

Dirección General: (314) 488 9973





**Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, a partir de las 7:00a.m. hasta las 4:30p.m. en jornada continua.**



## Canal Telefónico

El servidor público del IDEP interactúa en tiempo real con el ciudadano a través de nuestras líneas telefónicas disponibles para ello. Puede solicitar citas para atención presencial.

Dirección General: +57 (314) 488 9973

[Contenido](#)



Servicios que  
brinda el IDEP



## Canal Presencial

El servidor público del IDEP interactúa cara a cara, en tiempo real, con el ciudadano en nuestros puntos de atención Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071

- ***Ventanilla de radicación*** en donde se centraliza la recepción y radicación de documentos, incluyendo los PQRS.

Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071

- ***Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE)***. Unidad encargada de brindar acceso a la producción académica producida por el IDEP en el marco de su misión. Adicionalmente apoya los procesos de investigación en educación y pedagogía tanto de los funcionarios de la parte misional como de los docentes del Distrito Capital y ciudadanos en general.

Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra

# Canales Virtuales

El servidor público del IDEP interactúa con el ciudadano a través de la Internet. Este canal integra los medios que se prestan a través de medios de comunicación como correo electrónico, página web y redes sociales.



# Correos Electrónicos Institucionales

- **Radicación incluye PQRS:** [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)
- **Defensor del Ciudadano:** [defensordelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensordelciudadano@idep.edu.co).  
El objetivo es atender y solucionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surgir entre el servidor público con la ciudadanía.
- **Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE):** [criie@idep.edu.co](mailto:criie@idep.edu.co)
- **Denuncia Actos de Corrupción:** [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co)  
En caso que la ciudadanía desee presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos del IDEP, en el desempeño de sus funciones.



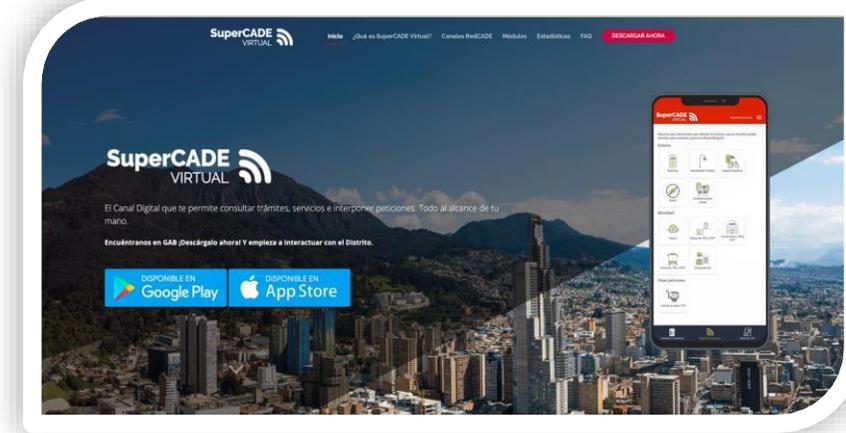
# Portales Web



**Página web** Instituto para la Investigación en Educación y Desarrollo Pedagógico – IDEP, en el cual se publican las novedades, noticias, convocatorias y demás acciones que se realizan en el marco de su misión.  
<http://www.idep.edu.co>



**Bogotá te escucha:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a través del cual los ciudadanos pueden interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias.  
<http://www.bogota.gov.co/sdqs>



**SuperCADE Virtual:** Canal digital que le permite a la ciudadanía consultar los trámites, servicios e interponer peticiones a través de este aplicativo; desarrollado especialmente para descargarlo en dispositivos móviles.  
<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/>

# Redes Sociales

A través de las diferentes redes sociales que maneja el IDEP, se transmiten conferencias, presentaciones de libros y demás actividades académicas para el disfrute de los ciudadanos. Así mismo, son canales mediante los cuales se pueden atender inquietudes o solicitudes.



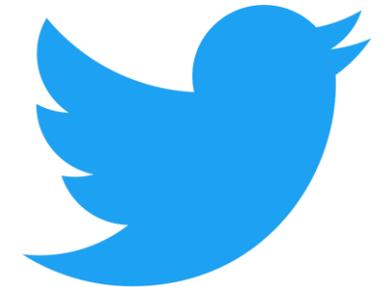
[@idep\\_bogota](https://www.instagram.com/idep_bogota)



[facebook.com/pg/idep.bogota](https://facebook.com/pg/idep.bogota)



[www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep](https://www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)



[twitter.com/idepbogotadc](https://twitter.com/idepbogotadc)

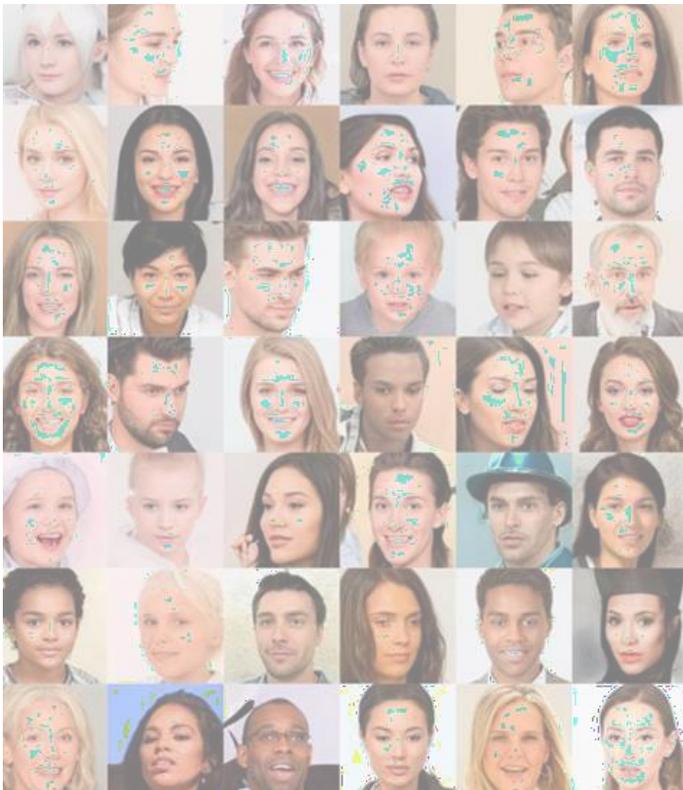


# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el IDEP presenta su Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.

## Respetados

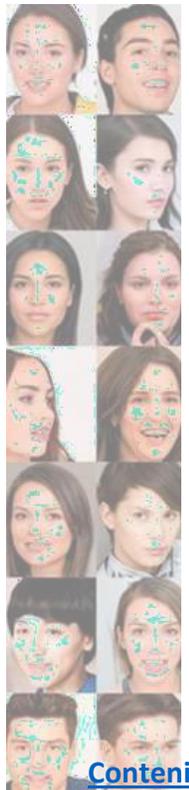
ciudadanos y ciudadanas:



Los y las servidoras del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, en el ejercicio de sus funciones, está fuertemente comprometido a respetar los derechos de los y las ciudadanas.

El servicio que brindamos desde el IDEP está fundamentado en los principios de eficiencia, calidez, transparencia, respeto, accesibilidad y oportunidad.

Entendemos lo importante que es para cada ciudadano la o las solicitudes realizadas, por tanto, buscamos constantemente mejorar la experiencia de los servicios ofrecidos.



# DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

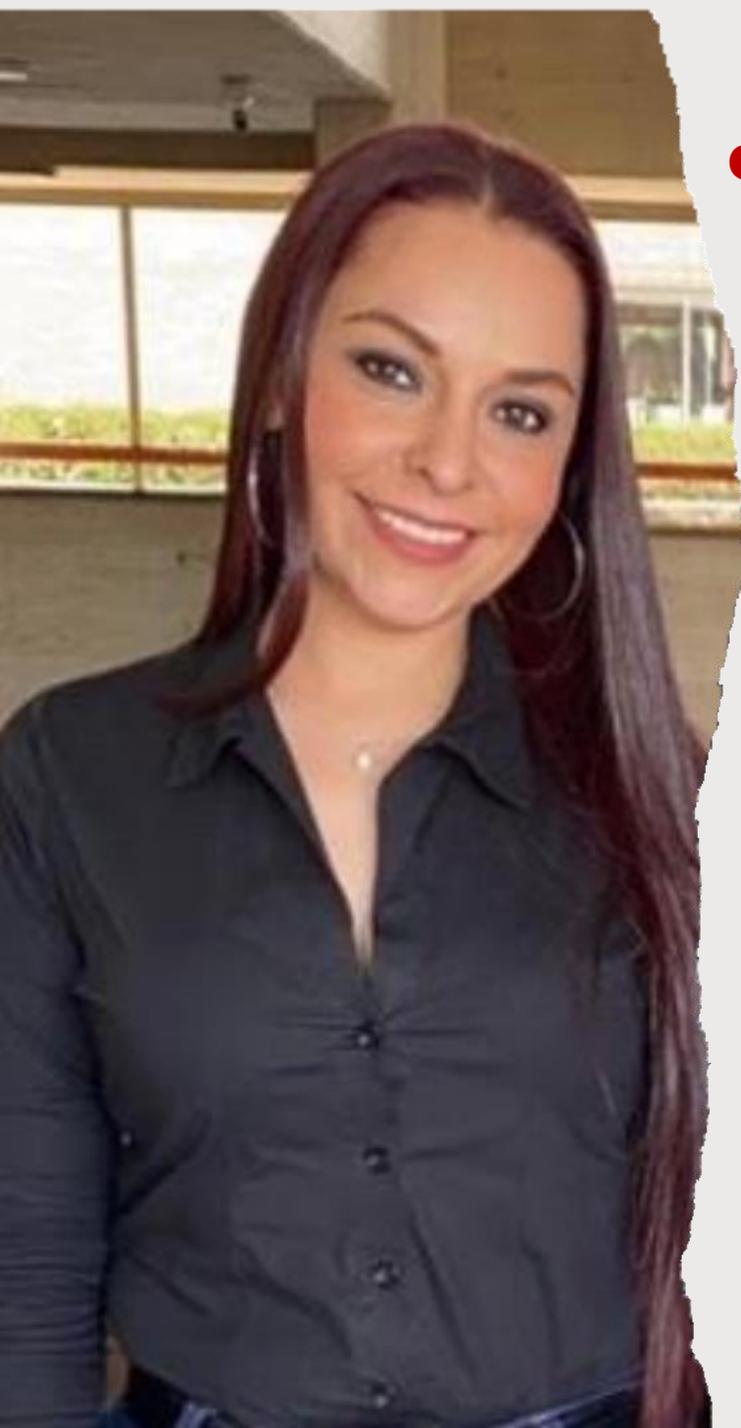
- ✎ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✎ Conocer y obtener información de forma correcta y actualizada sobre los servicios y trámites del IDEP.
- ✎ Ser informado de manera precisa y oportuna sobre los requisitos del servicio y la atención.
- ✎ Presentar sus peticiones, consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas por cualquier canal disponible en el IDEP.
- ✎ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
- ✎ No ser discriminado por razón alguna.
- ✎ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado vulnerable.
- ✎ Exigir la reserva de su información personal.
- ✎ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✎ Formular alegaciones, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta.



# Deberes de los Ciudadanos

- Respetar al funcionario público que lo atiende.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada y respetuosa.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por el Instituto.
- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento y/o notificación que se le entrega.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada





# ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos requiere del compromiso que asumamos de manera racional y afectiva. Ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son nuestra razón de ser. Los servidores públicos debemos, con el apoyo de la Administración, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

1. Amabilidad y Cortesía
2. Sensibilidad
3. Comprensión
4. Tolerancia y paciencia
5. Dinamismo
6. Razonamiento, persuasión
7. Capacidad para escuchar
8. Capacidad para asesorar y orientar
9. Autocontrol
10. Creatividad



Las habilidades y aptitudes desarrolladas se ejercen cuando son aplicadas y se enmarcan en los seis atributos del buen servicio: **confiable, cálido y amable, respetuoso, digno y humano, efectivo y de calidad, oportuno y formador.**

Los servidores públicos del IDEP realizan sus actividades bajo los valores que están enunciados tanto en el [ideario ético del distrito](#) como en el [ideario ético del IDEP](#) (**respeto, probidad, responsabilidad, equidad, solidaridad, trabajo en equipo y vocación de servicio**).



## Los ciudadanos quieren que se les:

- Tenga en cuenta.
- Dé importancia.
- Brinde un trato amable y respetuoso
- Atienda con calidez y agilidad.
- Comprenda su situación.
- Oriente con precisión.
- Ofrezca alternativas de solución
- Dar respuesta oportuna a las solicitudes

## Los ciudadanos exigen:

1. Comprensión de sus necesidades.
2. Un trato equitativo.
3. Eficiencia en el servicio.
4. Resolución de sus inquietudes y problemas.
5. Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
6. Respuestas claras y oportunas.
7. Atención efectiva a las quejas y reclamos.
8. Disponibilidad de atención.
9. Ambiente agradable y seguro
10. Buena presentación del servidor.



# PROTOSCOLOS DEL SERVICIO

- ❑ Atención Presencial
- ❑ Atención Preferencial o con Enfoque Diferencial
- ❑ Atención por Tipo de Discapacidad
- ❑ Atención Telefónica
- ❑ Atención Virtual



# Protocolo de Servicio en la Atención Presencial

## Punto de Atención

- Verifique que el puesto de trabajo y espacio de servicio cumple con las condiciones de aseo y orden.
- Verifique 10 minutos antes de la apertura del servicio que los equipos de computo funcionan correctamente.
- Absténgase de tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos y/o juegos.
- Absténgase de consumir alimentos o bebidas en el puesto de trabajo.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Las canecas de basura no deben estar rebosadas.



# CRIE

Centro de Recursos para la  
Investigación e Innovación Educativa

# Protocolo de Servicio en la Atención Presencial

## Tu Presentación Personal



- Portar el carné de identificación institucional en un lugar visible.
- El cabello debe estar limpio y organizado.
- Uñas limpias y arregladas.
- Para recogerse el cabello utiliza elementos de color neutro.
- El maquillaje debe reflejar una imagen sobria y agradable.
- Absténgase de utilizar tenis, camisetas deportivas, camisas sin manga, cachuchas o sombreros.
- Cubre los tatuajes.
- No utilice piercings en horas en que prestando el servicio.
- No retoque o maquille durante la atención al ciudadano.

# Protocolo de Servicio en la Atención Presencial

## Parámetros para el Contacto con la Ciudadanía

- Haga contacto visual al inicio y durante la conversación.
- Sonría y salude amablemente antes que el ciudadano.
- Escuche atentamente.
- Muestre entusiasmo e interés.
- Maneje siempre un tono moderado durante la conversación.
- Brinde una atención completa y exclusiva durante el servicio.
- De un trato cordial, respetuoso, espontáneo y sincero.
- Trabaje para garantizar la satisfacción del ciudadano; actúe como su asesor.
- Haga que los últimos 30 segundos sean los mejores finalice el servicio expresando una despedida cordial.

# Contacto con la Ciudadanía en el Punto de Atención



1

Mira a los ojos al ciudadano

2

¡¡Sonríe!

3

Proyecta un rostro amable

4

Inicia la conversación diciendo:

*“Buenos días (tardes), bienvenido al IDEP, soy (nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”*

5

Espera la respuesta del ciudadano

6

Continúa la conversación diciendo:

*Es gusto tenerlo con nosotros señor(a) (nombre del ciudadano)  
¿En qué puedo servirle?*

7

Espera la respuesta del ciudadano y continúa prestando el servicio bajo los siguientes recomendaciones



En caso de tener que retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario:

- ✓ Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".



Sí la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Explique la razón de la demora.
- ✓ Informe la fecha aproximada en la que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.



Sí la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al ciudadano el punto de servicio al que debe dirigirse:

- ✓ Explique por qué debe remitirlo.
- ✓ De ser necesario, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- ✓ Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar: Indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse y ponga en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

# Protocolos de Atención con Enfoque Preferencial



El servicio preferencial es aquel que se brinda en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran de una atención preferente, de acuerdo con los lineamientos de política y normatividad existente relacionada con el tema.

El IDEP por sus características misionales presenta un nivel bajo de demanda del servicio de atención. Este puede oscilar ente 1 y 10 personas diarias. En este marco, el servidor público debe:



## Protocolo adulto mayor y mujeres en gestación o con niños de brazos

- 1 Identifique a las personas mayores de 70 años, mujeres en estado de embarazo y/o con niños de brazos.
- 2 Atiéndalos de inmediato y oriéntelos para que se ubiquen en las sillas disponibles. La atención para este grupo de personas se prioriza por orden de llegada.
- 3 Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- 4 Háblales con un lenguaje respetuoso evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita”, y expresiones paternalistas o maternalistas.

# Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, puesto que “*son sujetos de derechos*”. Por lo anterior se deben atender bajo los siguientes criterios:



Ningún servidor puede tener contacto físico o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente. Esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas.

- Ningún servidor podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos o con sus acudientes fuera del contexto laboral.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Ningún servidor puede enviar a los niños y niñas material no institucional.
- Por ningún motivo se les debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, o descalificante.
- No utilice palabras afectuosas que traspasen el respeto y el carácter oficial del Instituto.



# Protocolos Según Tipo de Discapacidad

**Siempre debes usar el término “personas con discapacidad”<sup>4</sup> , nunca te refieras a ellos y ellas con palabras como minusválido, inválido, lisiado u otras que atenten contra su imagen y capacidades.**



## Atención a personas con discapacidad cognitiva



La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo<sup>5</sup>

- La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo<sup>6</sup>.
- Escucha con paciencia, ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de expresiones claras para facilitar la comunicación con el ciudadano<sup>7</sup>.
- Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación.
- Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- Ten en cuenta las opiniones y los sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

<sup>5</sup> Recuperado en <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

<sup>6</sup> Recuperado de <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

<sup>7</sup> Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá: DNP.

## Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual



- Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- Evita caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes; si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio.
- Evita darle instrucciones empleando expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Presta atención permanente a la persona durante el servicio, pues a pesar de que no pueda verte percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas lo estás mirando.
- Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona.
- Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar.

## *Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual*

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos o piernas de la persona afectada. En su atención deben seguirse las siguientes pautas:



- ❑ Ubícate frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- ❑ Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla de ruedas debes preguntar siempre por su manejo, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que se ponga el freno.
- ❑ Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- ❑ Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- ❑ Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad.
- ❑ Actúa de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con sus piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

## *Atención a personas auditiva*



La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir, son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:

- Cada punto de atención debe procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas o acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevancia, creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Federación de Sordos de Colombia (Fenascol), que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea y la opción de video mensajes por WhatsApp en el número (317) 773 5093.

## Atención a personas auditiva



- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o escriba.
- Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones, y si es necesario, acude a señales visuales.
- Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios.
- Habla claramente, sin exagerar la vocalización de las palabras ni taparte la boca.
- Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, para que no crea que lo estás gritando.

# Protocolos con Enfoque Diferencial

El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar.

Por esto se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial: Víctimas del conflicto armado, orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI y étnico.



## *Atención a víctimas y personas en condición de vulnerabilidad*

Se consideran personas en esta situación a las víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, se deben incorporar al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En el desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

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 (Ley 1448 de 2011), 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>8</sup>:



1. Consulta a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y las condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
2. en 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, aclamar sus derechos o exigir un trato digno.
3. Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

<sup>8</sup> Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. (2018). Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá.

4. Reconoce a la persona que tienes enfrente como un sujeto de derechos. Tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos.
5. Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de quienes que han sido víctimas del conflicto armado.
6. Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
7. Durante el proceso de atención usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debes expresarte de manera específica, clara y sencilla, no utilices tecnicismos.
8. Documentate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial. f No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la persona lo que expresó.
9. Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas. f Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
10. Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.

11. No brindes trato en términos de inferioridad o lástima a las víctimas. f Asume una postura corporal sin tensión, que le trasmite a la víctima seguridad y tranquilidad.
12. Si requieres mayor precisión o ampliar algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste.
13. No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano. Ten en cuenta que esta población fue 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.
14. Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
15. Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
16. Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le produce la situación en que se encuentra y sé empático.
17. Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

## *Sectores de LGBTI*

El sector integrado por personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers (LGBTIQ) agrupa a quienes 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 consideraciones para su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y úsalo en vez del que se consigna en su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no te guíes por el timbre de la voz.
- 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, por lo cual los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas ocurren en el punto de atención.



## *Etnias*

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades de atención y protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, Rom, palenqueros y afrodescendientes. Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador, quien 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.
- Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.



# Protocolos para la Atención Telefónica



**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 los servidores deben tener en cuenta las siguientes pautas:**

**Intensidad de voz.** Maneja la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.

**Vocalización adecuada.** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

**Evita 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 técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.

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

**Sustenta y/o justifica la información brindada.** Los servidores 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.

**Usa frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.

**Trata respetuosamente a la ciudadanía.** Evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada

**Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.

**Escucha activamente a la ciudadanía.** Presta 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.

**Interrumpe de forma respetuosa o con tacto:** por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.

**Personaliza la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.

**Transmite 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.

**Controla la llamada.** Los servidores deben 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 los ciudadanos y ciudadanas.

**Realiza 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 cuelgues 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 el Distrito Capital.

**Ocupa 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 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.

**Confirma 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.

**Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:

- 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.
- Suministrar datos complementarios con el fin de disminuir el tiempo normal de la llamada.
- Transferir la llamada de manera errónea.

**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.

**Finalización de la llamada.** Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo al guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la línea Bogotá 195, recuerde que habló con (nombre del agente)”. Pregunte si le puedes ayudarle en algo más.

**Mensaje de texto SMS.** Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar.





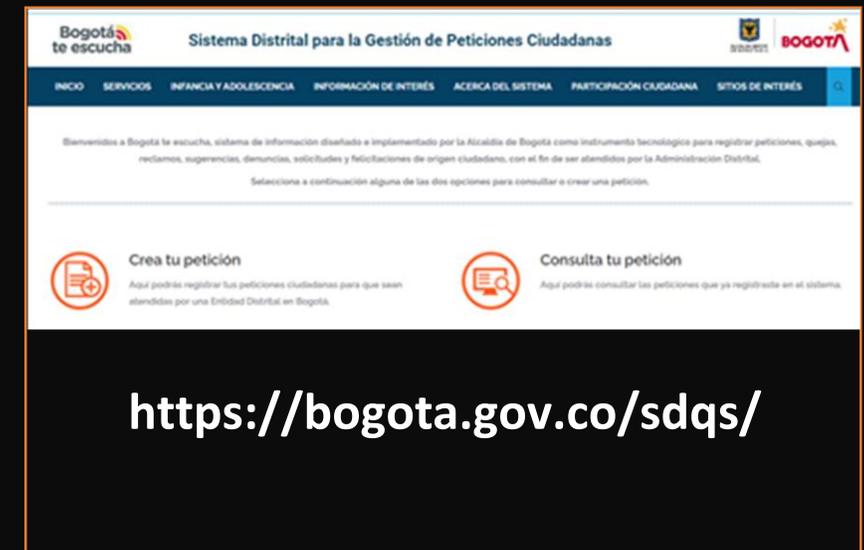
# Protocolos de Atención Virtual



El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

Los medios virtuales que ha puesto la administración distrital a disposición de la ciudadanía son:



# Protocolo de Atención por Correo Electrónico

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

- 1 Responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo.
- 2 Analiza si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía.
- 3 Informa al usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.

Los servidores y servidoras 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.



- 4 Traslada el correo electrónico al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, si su asunto corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de una entidad.
- 5 Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- 6 En el campo “para” designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- 7 Al responder un mensaje, verifica si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo, 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.
- 8 Inicia la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- 9 Sé conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

- 10 Redacta 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.
- 11 Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
- 12 Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- 13 Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el 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.
- 14 Revisa 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.
- 15 Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, sigue esa directriz.



# Protocolo de Redes Sociales

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de las redes sociales:

- 1** 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 a los que se puede responder inmediatamente o no.
- 2** En el desarrollo del servicio. Sugerir al 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 los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.
- 3** En la finalización del servicio. Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta.



# Protocolo de Atención por Chat en Redes Sociales

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet<sup>9</sup>. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

<sup>9</sup> Recuperado de: <http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00>

- 1 Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- 2 Da inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada y evitar demoras injustificadas.
- 3 Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: - “Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”; pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”.

- 4 Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al ciudadano y brinda las opciones que procedan.
- 5 En caso de tratarse de una solicitud que el funcionario en su momento no pueda responder, una queja o reclamo, remitirá automáticamente la solicitud a la ventanilla de radicación para que se trámite a través del Bogotá te Escucha mediante el área competente. Informe al usuario, tome sus datos para el registro y envíe política de tratamiento de datos personales.
- 6 Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “**¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?**”.
- 7 Si el tiempo dispuesto para el chat no es suficiente para responder a la persona, se debe enviar un mensaje de aviso: “**para dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique**”.

- 8 Evita utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- 9 Antes de enviar la respuesta, revisa las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- 10 Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.
- 11 Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.
- 12 Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte **“Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo un excelente día”**.

# Bibliografía

**Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.** (Junio de 2019). Recuperado de:  
<https://bogota.gov.co/sites/default/files/propuesta-manual-de-servicio-a-la-ciudadania.pdf>

**Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.**(Julio de 2019). Recuperado de:  
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distrito-capital-2019>

**Manual de Servicio a la Ciudadanía.** Recuperado de:  
[https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/sites/default/files/MN%20Servicio%20al%20Ciudadano%206-Abril-FNL-.pdf](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/MN%20Servicio%20al%20Ciudadano%206-Abril-FNL-.pdf)

**Manual de Servicio a la Ciudadanía M-IN-007.** Recuperado de:  
<http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/planeacion/m-in-007-manual-servicio-ciudadania.pdf>

**Secretaria General del Distrito.** Directiva 004 del 25 de mayo de 2021. Ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales



# Glosario

**La Ciudadanía como Razón de Ser.** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

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

**Transparencia.** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de 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.



# Glosario

**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 a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

**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.



## Glosario

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

**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, 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