



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

GRC-MAN-01

V.5

30/10/2025

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN.....	7
5.1. Competencias de los servidores públicos que estén de cara la ciudadanía.....	7
5.2. Términos de ley para dar respuesta a las peticiones.....	8
5.3. Lenguaje claro en la prestación del servicio.....	8
5.4. Recomendaciones generales para la prestación del servicio.....	9
5.5. Recomendaciones para la prestación de servicios en el canal presencial.....	10
5.6. Recomendaciones para la prestación de servicios en el canal telefónico.....	12
5.7. Recomendaciones para la prestación de servicios en el canal chat:.....	14
6. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO.....	14
6.1. Atención a personas mayores.....	14
6.2. Infantes y/o Adolescentes.....	15
6.3. Juventud.....	16
6.4. Comunidades campesinas – rurales.....	16
6.5. Personas en habitabilidad de calle.....	17
6.6. Personas privadas de la libertad y pospénadas.....	17
6.7. Migrantes, retornados y refugiados.....	18
6.8. Personas reincorporadas(as) y reintegrados(as).....	19
6.9. Miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional.....	19
7. VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA Y VETERANOS DE GUERRA.....	20
7.1. Personas en peligro inminente.....	20
7.2. Personas turistas.....	21
7.3. Personas que ejercen actividades sexuales pagadas.....	21
8. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	22
8.1. Discapacidad visual.....	22
8.2. Discapacidad auditiva.....	23
8.3. Sordoceguera.....	24

8.4.	Discapacidad física.....	24
8.5.	Discapacidad intelectual.....	25
8.6.	Discapacidad psicosocial (mental).....	25
8.7.	Discapacidad múltiple.....	25
9.	VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.....	26
10.	ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO.....	27
10.1.	Atención a mujeres.....	28
10.2.	Mujer gestante/lactante.....	29
11.	SECTORES LGBTIQ+.....	29
12.	PERSONAS PERTENECIENTES A COMUNIDADES ÉTNICAS.....	31

TABLAS Y GRÁFICAS

Tabla 1	Tipología de peticiones.....	8
---------	------------------------------	---

INTRODUCCIÓN

La relación entre el Estado y la ciudadanía, tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades que surgen en la población, relación que implica que las entidades estén prestas al servicio de la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. En cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor y así poder atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos. A su vez, debe propender, por el respeto a la diversidad étnica y cultural, la atención especial preferente si se trata de personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

El Manual de Servicio y Atención a la Ciudadanía establece criterios y lineamientos para la prestación de un servicio de calidad con el fin de garantizar a los ciudadanos una atención y un servicio amable, eficiente y efectivo, tendiente a alcanzar el desempeño institucional y la satisfacción del ciudadano.

Este instrumento sirve como referente para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano, contribuyendo a estrechar la relación entre los grupos de valor y la institucionalidad, viéndose reflejada en el grado de satisfacción y confianza que genera en nuestros usuarios, la calidad del servicio brindado y la satisfacción de sus necesidades.

El Instituto Distrital de las Artes, comprometido con su vocación de servicio, orienta su misión a la garantía y reconocimiento de los derechos culturales de la ciudadanía, por lo que el presente manual establece las orientaciones generales y las recomendaciones que permitan la realización de los trámites, la prestación de los servicios, la entrega de información y la respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, que garanticen una adecuada atención al ciudadano, mediante los canales presencial, virtual y telefónico.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los criterios y lineamientos para fortalecer la cultura institucional de servicio, desarrollando en los servidores, servidoras y contratistas las competencias y habilidades necesarias para garantizar una atención amable, eficiente, efectiva, clara y oportuna, orientada al mejoramiento del desempeño institucional y a la satisfacción de la ciudadanía.

2. ALCANCE

El presente documento va dirigido a todos los colaboradores del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, sin distinción de cargo o modalidad de contratación, su aplicación se extiende a todos los canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, telefónico, correo electrónico y chat), así como a los diferentes espacios de relacionamiento con la ciudadanía.

Este manual brinda la orientación general sobre los principios y lineamientos de servicio que deben regir la interacción entre el Idartes y la ciudadanía, y abarca hasta la implementación de actividades específicas para la atención con enfoque diferencial e inclusivo. De esta manera, define el marco de actuación de la Entidad, para garantizar una atención amable, oportuna, accesible, efectiva y con enfoque de derechos en atención a los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y la misionalidad de la Entidad.

3. RESPONSABLES

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía: gestiona el relacionamento con la ciudadanía, procesos y procedimientos para la atención, canales y monitoreo de servicios, alineado con el Decreto 542 de 2023 del Modelo de Relacionamento y demás normas que lo modifiquen, deroguen o sustituyan y los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Defensor de la Ciudadanía: En el contexto del Decreto 542 de 2023 en Bogotá, que establece el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía tiene un rol clave en la Mesa Técnica de apoyo al Modelo. Sus funciones principales se enfocan en presidir la mesa y promover la articulación y mejora de la relación entre el Estado y la ciudadanía, específicamente en la implementación de políticas y estrategias que faciliten la participación ciudadana y la gestión de las relaciones entre la entidad y sus grupos de valor.

4. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Capital, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención, es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y los diferentes canales de atención dispuestos para el relacionamento con la ciudadanía, cómo se desarrolla a continuación:

En cuanto a la normatividad:

La Ley 1618 de 2013, establece en su Artículo 14. Acceso y accesibilidad.

La Ley 1712 de 2014, establece en su Artículo 8, Criterio diferencial de accesibilidad

En el mismo sentido, los artículos 13 y 14 del Decreto Nacional 103 de 2015, establece Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Artículo 14.

Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

En cuanto a definición, la accesibilidad son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. De igual manera, es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia

- **Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

- **Barreras Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Barreras Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Barreras Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruados que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.
- **Bogotá te escucha – (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones):** aplicativo para registrar peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de copias, felicitaciones y denuncias ante cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados; posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas; además centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del Distrito Capital. Este aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **Canal:** medio dispuesto por el Instituto Distrital de las Artes para la recepción de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía.
- **Consulta:** acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Derecho de petición:** facultad que la Constitución Política concede, en su artículo 23, a los ciudadanos para que puedan presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Derechos humanos:** los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.
- **Diversidad:** radica en el respecto a las diferencias y en el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Equidad:** directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y, por tanto, tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano.
- **Felicitación:** manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Grupos de interés:** consisten en todos los grupos de personas que interactúan con la entidad, que tienen determinados intereses frente a las acciones desarrolladas y buscan participar de

ello. Así mismo, hacen parte de ella aquellas entidades públicas que tienen relación con el Idartes.

- PQRSD: sigla utilizada para definir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.
- Lenguaje claro: Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, 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 les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.
- Participación: reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas.
- Respeto: considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores públicos y así garantizar la sana convivencia.
- Requerimiento: es un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Administración Distrital. También se conoce como manifestación ciudadana.
- Seguimiento: es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.
- Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. En el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a que alude la Ley 962 de 2005.
- Servicio en línea: servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- Solicitud de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

- Sugerencia: es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Trámite: es el conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- Transparencia: práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consciente 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.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

De acuerdo con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, corresponde a los servidores, contratistas y vinculados que prestan servicios de cara a la ciudadanía en la Entidad desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- Comunicación: actitud de escucha activa ante el usuario. Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se pueda entender.
- Cálido y amable: actitud de servicio, indicando el que hacer de la Entidad. Dar respuesta a la ciudadanía sobre el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.
- Digno: que el servicio al que tiene derecho se brinde de la mejor forma posible, sin importar sus condiciones, caracterizado por el respeto y merecimiento total de la atención.
- Efectivo: que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidoras y servidores públicos.
- Oportuno: que el servicio sea ágil, y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- Con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos, Idartes pone a su disposición personas debidamente capacitadas y canales de atención, que podrán ser consultados en la carta de trato digno de la Entidad.

5.1. Competencias de los servidores públicos que estén de cara la ciudadanía

Los servidores públicos del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes y competencias cognitivas y actitudinales que les permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía en las que se destacan:

1. Aprendizaje continuo y lectura crítica
2. Orientación a resultados

3. Orientación al usuario y al ciudadano
4. Compromiso con la organización
5. Trabajo en equipo
6. Adaptación al cambio
7. Resolución de conflictos
8. Creatividad e innovación
9. Iniciativa
10. Comunicación efectiva
11. Disciplina
12. Responsabilidad
13. Colaboración

5.2. Términos de ley para dar respuesta a las peticiones

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, a continuación, se clasifican los términos de la respuesta de acuerdo con la tipología asignada a las solicitudes de trámite ciudadanas:

Tabla 1 Tipología de peticiones

Tipología	Tiempos de respuesta
Derecho de petición de interés general o particular	15 días hábiles
Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones	15 días hábiles
Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consultas	30 días calendario

Fuente: elaboración propia

Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a la radicación de la solicitud o del recibo en los puntos de atención al ciudadano o correo electrónico institucional, en cualquiera de las unidades de gestión de la Entidad.

5.3. Lenguaje claro en la prestación del servicio.

- Lenguaje verbal: La comunicación verbal es importante para la relación Entidad - Ciudadano, por eso es necesario brindar una respuesta de forma clara, precisa y concisa, con un lenguaje simple, en donde cualquier persona entienda lo que se le quiere comunicar.
- Tono: Transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos expresar, por lo que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos:
- Ascendente: expresa duda, indecisión o interrogación. Descendente: transmite firmeza, determinación y confianza.

La dicción: Para mantener una comunicación efectiva es necesaria una buena vocalización y pronunciación de las palabras, se recomienda usar de manera adecuada los silencios, pausas y ser cuidadosos con los significados. Por ejemplo, si hablamos con personas de otro país, a pesar de hablar el mismo idioma, puede que algunas palabras tengan diferente significado.

Las palabras: Se debe mantener un lenguaje sencillo y fácil de entender, el objetivo de la comunicación es que el mensaje sea recibido efectivamente por nuestros ciudadanos(as), si acudimos a palabras muy técnicas y de bajo uso, no captarán nuestro mensaje.

Volumen: El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Generalmente un volumen bajo indica timidez y sumisión; mientras que, un volumen alto transmite autoridad, seguridad y dominio de la situación.

Lenguaje no verbal: Lo más importante en la comunicación es escuchar lo que no se dice.

Los ojos: Mantener la mirada en nuestro interlocutor genera confianza, ya que transmitimos nuestros estados de ánimo e interés, de no ser así es difícil mantener una conversación efectiva.

El rostro: El rostro, y de manera más notoria los ojos y la boca expresan nuestros sentimientos y actitudes, reforzando el mensaje verbalizado. Las sonrisas, por ejemplo, pueden generar empatía o hipocresía.

Las manos: Los movimientos de las manos, refuerzan o anulan el mensaje que queremos comunicar.

Existen gestos que muestran honestidad, por ejemplo:

Mostrar las palmas de las manos cuando se habla o se da una instrucción, muestra disposición a la escucha y apertura ante sugerencias.

Las manos hacia abajo, denotan autoridad y superioridad.

Las manos entrelazadas, manifiestan inseguridades e indecisión.

La postura: Expresa, básicamente, el grado de interés y apertura hacia los demás. También es un potente indicador del estado emocional y predisposición a la acción. Posturas expresivas indican satisfacción y actividad. Mientras que las posturas de contracción se vinculan a la negatividad.

5.4. Recomendaciones generales para la prestación del servicio

Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

A continuación, se establecen los requerimientos que se deben cumplir:

- Portar en lugar visible el carné que, lo acredite como servidor público del Idartes.
- Quienes cuenten con chaqueta institucional deben portarla en todo momento dentro del Instituto, en el horario definido.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.

- Garantizar el aseo personal en todo momento.
- Eliminar el uso de audífonos y/o música en el puesto de trabajo o de prestación del servicio.

Presentación de los puestos de trabajo o de prestación del servicio.

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos o prestamos nuestro servicio tiene un impacto inmediato en la percepción la ciudadanía; un puesto de trabajo o de prestación del servicio sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla o servicio que se presta da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino también al punto de servicio en general.

El puesto de trabajo o de prestación del servicio desde donde se atiende a la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- El monitor del computador no debe interferir entre el ciudadano y quien le atiende. Es necesario ubicar el puesto de trabajo o de prestación del servicio de tal modo que logre visibilizar al usuario.
- El puesto de trabajo o de prestación del servicio debe estar ordenado y limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, entre otros.
- Las carteras y demás elementos deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente.
- Todos los útiles como esferos, cosedora, entre otros necesarios para la atención de la ciudadanía deben estar en buen estado y deberán ser revisados antes de iniciar la jornada de prestación del servicio definida.

5.5. Recomendaciones para la prestación de servicios en el canal presencial

En los puntos presenciales, la atención al ciudadano se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad entre los ciudadanos y los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones o actividades, y responsabilidades u obligaciones específicas.

Para el Idartes es primordial que los ciudadanos desde el primer punto de contacto del servicio sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar, que atiendan sus necesidades y peticiones, y que ofrezcan un trato digno en el punto de atención.

Se recomienda a los servidores públicos tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en las recomendaciones de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

Atención a la ciudadanía desde la puerta principal

Desde el principio hasta el final de la atención y en cada punto de servicio a la ciudadanía del Idartes, se le debe hacer sentir bien atendido al ciudadano. Para lograr este propósito se recomienda el siguiente comportamiento:

La primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acercan a cada punto de servicio, es el personal de seguridad, a quienes se les recomienda:

- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto Distrital de las Artes, ¿a dónde se dirige?"

- Registrar al ciudadano en la minuta de ingreso.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. Recordar registrarlo a la entrada y a la salida.
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado.

Grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención:

Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, veteranos de la Fuerza pública, miembros de la Fuerza pública, personas en peligro inminente y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

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

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

Nota: en ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano. Se debe evitar mostrar el reloj, ya que este da indicio que no se le puede atender.

Servidores de puntos de servicio a la ciudadanía

Dado que los servidores del punto de atención, son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo.

Se debe tener en cuenta siempre:

- La actitud en el primer momento con la ciudadanía aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la actividad que se desarrolla. Una actitud dispuesta y confiable.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero: "Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto Distrital de las Artes, ¿en qué puedo servirle?"
- Brindar a la ciudadanía una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento de la ciudadanía durante la ausencia.

En caso de que sea necesario retirarse del puesto de trabajo o de prestación del servicio para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud, se debe:

- Explicar por qué debe hacerlo y dar un tiempo estimado que tardará la consulta.
- Al regresar decir "gracias por esperar" y continuar con la atención.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de atención, indicar el punto o dependencia al que debe dirigirse.

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora e informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- Siempre que la ciudadanía requiere del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- Hablar despacio, vocalizar adecuadamente, emitir un tono de voz agradable y natural, evitar una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Nunca realizar acciones que puedan molestar a la ciudadanía, como llevarse alimentos a la boca o producir gestos de disconformidad.
- No referirse en términos muy formales o técnicos.
- Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente, y preguntar: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Realizar encuesta de satisfacción.
- Agradecer al ciudadano(a) el haber dado la oportunidad de servirle.
- Recordar hacer el registro de la atención en el formato "Registro de atenciones Oficina de Atención a la ciudadanía" (2ES-GSC-F-01).

Ciclo servicio presencial.

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

Ingreso a la entidad

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario en caso de existir, y el horario de atención del punto.

- Dar la bienvenida a la Entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.
- Estar actualizado con las novedades del servicio.

5.6. Recomendaciones para la prestación de servicios en el canal telefónico

Todos los servidores, funcionarios y/ o contratistas del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, sin importar la unidad de gestión en que laboren o presten sus servicios, deberán atender el teléfono de manera rápida, amable y con disposición de servicio.

Lo más importante es el saludo, donde se le da la bienvenida a la ciudadanía. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio.

Intensidad de la voz

Manejar una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues un tono muy bajo puede hacer que el receptor no escuche. Pronunciar de manera clara, evitar emitir sonidos como carraspear o chasquear, son incómodos; para evitar esto se sugiere usar la tecla mute del teléfono. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Recordar que el vocabulario debe ser claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje. Usar frases al momento de contestar como "por favor" "sí señor" o "sí señora".

Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente los datos. Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada y seguir las siguientes recomendaciones:

- No se deben colgar las llamadas que ingresan a la Entidad o dejar de contestar, pues estas acciones generan una imagen negativa del servicio que presta la Entidad.
- Al finalizar la llamada, despedirse de la persona de manera cordial, preguntar si puede ayudarlo en algo más.
- Retroalimentar a la persona con la solución dada. Si queda alguna tarea pendiente, indicarle a la persona lo que se va a hacer, y si es necesario, informarle que la Entidad se comunicará de nuevo y la manera en que se hará.
- Preguntar: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" (En caso de que se haya solucionado su primer requerimiento)
- Realizar encuesta de satisfacción.
- Agradecer a la persona por haber recurrido al Idartes.
- Permitir a la ciudadanía colgar primero.
- Dejar por escrito las tareas pendientes.
- Hacer seguimiento hasta que se dé respuesta a la petición ciudadana.
- Se recomienda realizar el registro de la llamada según el formato indicado.

¿Cómo hacerlo?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Buen día ¿En qué puedo servirle?"
- Hacer la adecuada presentación del nombre de la persona que está realizando la atención.

El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía pasa a descubrir que es lo que realmente requiere, qué información necesita y por qué se motivó a acudir al Idartes. Para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- No discutir con la ciudadanía.
- Interpretar sus objeciones
- Realizar preguntas que nos ayuden a establecer la necesidad de la ciudadanía.

En caso de requerirse que el ciudadano o ciudadana espere:

- Explicarle por qué debe pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de hacerlo esperar.
- Esperar a que la persona responda si desea esperar.
- Al volver a tomar la llamada decir: "Muchas gracias por esperar".

Nota: Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retomar la llamada cada cierto tiempo prudencial y explicarle cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada

- Explicarle por qué se debe transferir la llamada.
- Preguntarle a la persona si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Nota 2: Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

5.7. Recomendaciones para la prestación de servicios en el canal chat:

Desde Instituto Distrital de las Artes - Idartes contamos con el canal virtual a través del chat, el cual se encuentra alojado en la parte inferior derecha en el sitio web www.idartes.gov.co, en donde la ciudadanía puede realizar sus consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitar información.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida a la entidad.
- Preguntar ¿en qué le puedo colaborar?
- Responder la solicitud, de manera clara.
- En caso de que no se tenga la respuesta, se le debe indicar al ciudadano(a), que se escalara. A sí mismo, se debe informar el tiempo y la forma en la que se le enviará la respuesta.
- Preguntar si la información ha sido clara.
- Agradecerle por contactarse con la Entidad.
- Enviar enlace para la, realización de la encuesta de satisfacción.

6. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO

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

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

Enfoque poblacional diferencial: La Secretaría Distrital de Planeación define el enfoque poblacional-diferencial como una herramienta que: “Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos. En este sentido, el principal objetivo de estos enfoques es reconocer a Bogotá como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad.

6.1. Atención a personas mayores

- Envejecimiento: Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.
- Persona mayor: aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre

otros, el de persona adulta mayor. Según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025.

- Vejez: último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte.
- Discriminación por edad en la vejez: cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Recomendaciones para la atención:

- Si hay fila para la atención, debe hacerlos ingresar de manera inmediata.
- 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.
- Escucharlos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guiarlos a las áreas designadas para su atención.
- Dirigirse a ellos con un lenguaje respetuoso, evitar el uso de diminutivos de “abuelitos” “abuelitas”.
- 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, debe cerciorarse de que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Brindar una atención rápida y oportuna.
- Priorizar su atención.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

6.2. Infantes y/o Adolescentes

Mediante el Decreto 520 del 2011 se adopta la Política Pública de Infancia y Adolescencia de Bogotá, Distrito Capital, en donde en su Artículo 2 indica lo siguiente: *“La Política Pública de Infancia y Adolescencia es el conjunto de principios, decisiones y acciones estratégicas lideradas por el Estado, en corresponsabilidad con las familias y la sociedad, que busca reconocer, garantizar las condiciones, prevenir situaciones que amenacen el ejercicio de los derechos y realizar acciones que restablezcan el ejercicio de los mismos, generando transformaciones sociales que inciden positivamente en la calidad de vida de los niños, las niñas y los/las adolescentes del Distrito Capital”.*

Es por ello que Idartes desde su misionalidad garantiza los derechos culturales de las niñas, niños y adolescentes a través de los programas Crea, Nidos y las diferentes actividades realizadas, enfocados en el acceso de esta población a la Cultura dispuesta en la ciudad.

Recomendaciones para la atención:

- Brindar atención pertinente y de calidad.
- Dar la bienvenida de manera cordial.
- Llamar al niño, niña y/o adolescente por su nombre.
- No rechazarles o descalificarles por su expresión, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición.
- Ser empáticos(as) y respetuosos(as) durante la atención.

- Brindar información clara
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

6.3. Juventud

De acuerdo a la Política Pública Distrital de Juventud 2019–2030 y el Conpes 8 - 2019

La juventud: es definida en la Política Pública desde una perspectiva sociológica, como el “período del ciclo de vida en que las personas transitan de la niñez a la condición adulta, durante el cual se producen cambios biológicos, psicológicos, sociales y culturales, que varían de acuerdo con el género, la etnia y el territorio, y que requieren una atención especial por tratarse de una etapa de la vida donde se forma y consolida la personalidad, la adquisición de conocimientos, la seguridad personal y la proyección al futuro”.(Departamento Nacional de Planeación -DNP 2014).

En la Política Pública Distrital de Juventud, la Dimensión Cultura, Recreación y Deporte: tiene como objetivo aumentar las oportunidades juveniles para el acceso y disfrute del arte, la cultura, la diversidad, el patrimonio, el deporte y la recreación.

Recomendaciones para la atención:

- Brindar atención pertinente y de calidad.
- Dar la bienvenida de manera cordial.
- Llamar al o la joven por su nombre.
- No rechazarles o descalificarles por su expresión, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición.
- Ser empáticos(as) y respetuosos(as) durante la atención.
- Brindar información clara.
- No realizar juicios de valor por su forma de vestir o su forma de hablar.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

6.4. Comunidades campesinas – rurales

El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

Campesino o campesina: Sujeto intercultural, que se identifica como tal; cuya vocación está en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo. Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016). Todas las personas campesinas son rurales.

Personas rurales: No todas las personas que viven la ruralidad, son campesinas, esto debido a que, no se dedican a las labores del campo, sino que ejercen otras actividades económicas,

Recomendaciones para la atención:

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente
- No llamarlos(as) como el campesino o la campesina

- Llamar a las personas por su nombre
- Preguntar Dirección realizando preguntas cómo nombre de la vereda, kilómetro, vía, etc.
- Solicitar un número telefónico, para poder contactarlo, en caso de ser necesario.
- Escuchar atentamente la solicitud.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

6.5. Personas en habitabilidad de calle

La Política Pública Distrital para el Fenómeno de Habitabilidad en calle, se adoptó a través del Decreto 560 de 2015 y cuenta con una vigencia entre el 2015 al 2025; su objetivo va dirigido a la dignificación de la vida de las personas habitantes de calle y la resignificación del fenómeno de la habitabilidad en calle en la ciudad de Bogotá, por medio de la promoción, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de las y los ciudadanos habitantes de calle, contribuyendo a su inclusión social, económica, política y cultural.

Habitante de la calle: Persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria.

Habitabilidad en calle: Hace referencia a las sinergias relacionales entre los habitantes de la calle y la ciudadanía en general; incluye la lectura de factores causales tanto estructurales como individuales.

Calle: Lugar que los habitantes de la calle toman como su residencia habitual y que no cumple con la totalidad de los elementos para solventar las necesidades básicas de un ser humano.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Llamar a la persona por su nombre
- Evitar taparse la nariz, realizar comentarios sobre mal olor, hacer gestos de desagrado etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

6.6. Personas privadas de la libertad y pospenadas

Este grupo de Sectores Sociales, se basa en el desarrollo del reconocimiento y garantía de los Derechos Humanos los cuales deben tener como propósito la readaptación social de las personas condenadas, Tomado del Manual de la Defensoría del Pueblo "Derechos de las personas privadas de libertad Manual para su vigilancia y protección" 2006 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen.

Desde Idartes, se realiza atención a la población privada de la libertad en las cárceles de la ciudad de Bogotá, garantizando de esta manera los derechos culturales, mediante los programas Crea, que ofrece talleres en las diferentes áreas artísticas y Nidos que ofrece experiencia artística para gestantes, lactantes y primera infancia.

Personas privadas de la libertad: Son personas que se encuentran reclusas en un establecimiento carcelario, al ser sentenciado(a) por cometer un delito, de acuerdo a la Ley 1709 de 2014 en su artículo

4 indica lo siguiente “La prisión es la pena privativa de la libertad impuesta, mediante sentencia, como sanción por la comisión de un delito y se cumple en un establecimiento penitenciario o en el lugar de residencia o morada del condenado o en el lugar que el juez determine”.

Personas pospenadas: Son las personas que han cumplido una pena privativa y han sido liberadas, para reintegrarse a la sociedad.

Recomendaciones para la atención de las personas privadas de libertad que nos contactan de manera telefónica:

- Darle la bienvenida, indicando nombre de la persona que lo atiende y nombre de la Entidad
- Preguntarle el nombre completo
- Preguntarle en qué le podemos colaborar o cual es la petición que desea realizar
- Brindarle la respuesta si se tiene, de lo contrario informarle que se tomará como una petición, la cual se radicará a través del Sistema Bogotá Te escucha y se le indicará el número de radicado y los tiempos de respuesta.
- Se le debe tomar nota del nombre completo, nombre de la cárcel en donde se encuentra recluso y del pabellón, para poder brindarle la atención y enviarle la información que solicita.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Personas Pospenadas.
- Dar la bienvenida de forma empática
- Llamar a la persona por su nombre
- Evitar realizar comentarios sobre delincuencia o realizar gestos de temor
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales y contribuyendo a la reintegración a la sociedad.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Realizar encuesta de satisfacción.

6.7. Migrantes, retornados y refugiados

En el contexto del fenómeno migratorio en Colombia, se han expedido diferentes normas, con el objeto de brindar una atención integral, que buscan adaptar la capacidad institucional para la gestión y gobernanza migratoria, contribuir a la expansión de las capacidades sociales, económicas y culturales de la Población Migrante Internacional para su desarrollo humano y su aporte a la ciudad, promover estrategias que incentiven la cohesión social, la participación y la convivencia ciudadana entre la Población Migrante Internacional y los diversos actores de la capital.

Dentro de la cual el Idartes no cuenta con compromisos individuales como entidad, pero sí de manera sectorial con las entidades adscritas al sector cultural dando a conocer la cantidad de personas migrantes internacionales que son beneficiarias de la oferta de las entidades.

Migrantes: Son personas que se desplazan de su país de origen a otro país, de manera voluntaria, buscando nuevas oportunidades, económicas, sociales, educativas y pueden regresar a su país en cualquier momento.

Retornados: Son personas que habían migrado a otro país y deciden regresar a su país de origen, por motivos forzosos o de manera voluntaria, en donde el país debe garantizar a sus connacionales vínculos económicos, psicosociales, sociales, educativos y culturales.

Refugiados: Personas que, debido a persecuciones, violencia, guerras etc., se ven obligados a huir de su país buscando salvaguardar su vida y a de sus familias, no pueden regresar a su país de origen sin poner en riesgo sus vidas, por lo que tienen un estatus internacional que conlleva a salvaguardias especiales.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática.
- Llamar a la persona por su nombre.
- Evitar realizar comentarios xenofóbicos.
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición.
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Si habla en otro idioma, solicitarle escribir la petición, para realizar la traducción o que graben un audio con la solicitud y poder brindar respuesta oportuna.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Realizar encuesta de satisfacción.

6.8. PERSONAS REINCORPORADAS(AS) Y REINTEGRADOS(AS)

Son las personas que, formaban parte de algún grupo armado al margen de la ley, entregaron sus armas para reintegrarse a la vida civil, en donde el Estado les brinda protección, acciones psicosociales, económicas, educativas, de salud etc.

Reincorporados(as): Son los excombatientes de las FARC -EP, que hicieron parte del acuerdo de Paz del 2026 y se encuentran en un proceso de reincorporación a la vida civil, con un proceso de estabilización socioeconómica, política y social.

Reintegrados(as): Son los excombatientes de otros grupos armados al margen de la Ley, diferente a las FARC -EP, como el ELN u otros grupos armados, que deciden dejar las armas y reintegrarse a la vida civil, dentro de los Programas que tiene el Estado.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Llamar a la persona por su nombre
- Evitar realizar comentarios discriminatorios como, ex guerrillero o ex paramilitar etc.
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Realizar encuesta de satisfacción.

6.9. Miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional

La Fuerza Pública de Colombia, se encuentra definida en el capítulo séptimo de la Constitución Política de Colombia, en donde define su constitución, función y organización, para la defensa del territorio colombiano. El Decreto 428 de 2018 en su Artículo. 13 manifiesta lo siguiente: “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”

Fuerzas Militares: Son las encargadas de la defensa de la soberanía, la independencia, la integridad territorial y el orden constitucional del país, sus miembros están sujetos a leyes especiales.

Policía Nacional: Tiene como misión la preservación del orden público, el cumplimiento de la ley y la protección de los derechos fundamentales, especialmente en los cascos urbanos del país.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Brindar atención prioritaria
- Llamar a la persona por su nombre
- Evitar realizar comentarios de halagos sobre el uniforme, tocar prendas o el arma de dotación.
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Realizar encuesta de satisfacción.

7. VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA Y VETERANOS DE GUERRA

Son las personas que han dedicado su vida a la defensa y protección del territorio colombiano y sus habitantes, es por eso que, el Decreto 428 de 2018 en su Artículo. 13, indica que se debe priorizar y brindar una atención diferencial a personas que han dedicado su vida a la patria, de acuerdo con, beneficios en atención de trámite ante entidades distritales y en su artículo 8 Beneficios en recreación y cultura, manifiesta los siguiente “La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia apoyará a la Fuerza Pública en programas de recreación o cultura, para lo cual podrá gestionar o adquirir incentivos de recreación y asistencia a eventos culturales o deportivos”.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Brindar atención prioritaria
- Llamar a la persona por su nombre
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Realizar encuesta de satisfacción.

7.1. Personas en peligro inminente

Las personas en peligro inminente, son aquellas que enfrentan una amenaza, real, sería y próxima contra su vida.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Brindar atención prioritaria
- Llamar a la persona por su nombre
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Realizar encuesta de satisfacción.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

7.2. Personas turistas

Son personas que viajan de su lugar de origen o de residencia a otro lugar (país, ciudad, municipio etc.), por un tiempo determinado, con fines de recreación, ocio, descanso o realización de negocios.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Llamar a la persona por su nombre
- Evitar realizar comentarios xenofobicos
- No realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Si habla en otro idioma, solicitarle escribir la petición, para realizar la traducción o que graben un audio con la solicitud y poder brindar respuesta oportuna.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.
- Realizar encuesta de satisfacción.

7.3. Personas que ejercen actividades sexuales pagadas

El documento CONPES 11 de 2019: Adopta la política pública de actividades sexuales pagada, liderada por la Secretaría Distrital de la Mujer, busca garantizar los derechos de las personas que ejercen actividades sexuales pagadas, a través de acciones que aborden la discriminación, el fortalecimiento de capacidades y el acceso a servicios de salud y justicia.

Actividades Sexuales Pagadas (ASP): Hace referencia al trabajo donde se produce sexo u afecto como una actividad económica que conlleva una retribución económica. Trabajador(a) sexual: Se refiere a la persona que ejercen como actividad económica actividades sexuales pagadas.

Recomendaciones para la atención:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Brindar atención prioritaria
- Llamar a la persona por su nombre
- No realizar juicios de valor, estigmatización, por su vestuario y forma de hablar, etc.

- Disminuir los diferentes tipos de discriminación y estigmatización que afectan el bienestar de las personas que realizan actividades sexuales pagadas
- Invitarlos(as) a tomar asiento y no dejarlos(as) de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Realizar encuesta de satisfacción.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

8. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

En cuanto a la normatividad: Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

- 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 201a, Decreto 1350 de 2018 y Resolución III 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, se 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 del 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.

8.1. Discapacidad visual

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

Recomendaciones para su atención:

- 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.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de este, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítele entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

8.2. Discapacidad auditiva

En esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva. El Instituto Distrital de las Artes—Idartes, pensando en beneficiar a la población sorda, se vinculó a una de las iniciativas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones MINTIC conocida como el centro de relevo en el que:

- Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
- Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
- Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no solo consumidores sino productores de información.
- Nuestros intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente a través de nuestros cursos de formación.

Con esta herramienta, el Idartes busca atender a esta población de manera más incluyente y este servicio se presta en todas las oficinas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad.

Recomendaciones para su atención:

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona intérprete 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.

8.3. Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Recomendaciones para su atención:

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

8.4. Discapacidad física

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

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

Recomendaciones para su atención:

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consultarle 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 evitar cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Para las personas de Talla baja, se debe adaptar el módulo de atención y quitar los obstáculos,

- de forma que quede a la altura adecuada para facilitar la comunicación y el contacto visual.
- Caminar más lento cuando acompañe a una persona de talla baja.
- Nunca acariciarle la cabeza a una persona de talla baja.
- evitar usar palabras discriminatorias como enano(a)

8.5. Discapacidad intelectual

En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

Recomendaciones para su atención:

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

8.6. Discapacidad psicosocial (mental)

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Recomendaciones para su atención

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

8.7. Discapacidad múltiple

Hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos.

Recomendaciones para su atención:

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

9. VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

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

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

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. En el Distrito Capital la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local liderados por la oficina de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Tal como se señaló anteriormente, 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, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Recomendaciones para su atención:

- Consultar 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 condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene enfrente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo

como puente para facilitar el acceso a los mismos.

- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención.
- No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable.
- No tomar de manera personal su inconformismo.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.

10. ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO

Conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía:

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

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

Lenguaje incluyente: expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, la diversidad de género, lo que contribuye a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

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

10.1. Atención a mujeres

- Desarrollar acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilizarían de las mujeres, en particular, cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención, no reforzar imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención, no reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas.
- Reconocer a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

Recomendaciones de atención con enfoque diferencial:

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y discapacidad. La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido en el ámbito nacional y en diferentes escalas.

Recomendaciones para la atención de mujeres:

Es importante desarrollar acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-deldistrito-capital.pdf>.

- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilizarían de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de las entidades distritales, deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como sujetas políticas, ciudadanas y actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Para esto podrán:

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

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

10.2. Mujer gestante/lactante

Mujer gestante: Es el periodo de embarazo en el que se encuentra la mujer y va desde la concepción hasta el parto.

Mujer lactante: Es el periodo en que la mujer amamanta a su hija o hijo después del parto.

Recomendaciones para la atención de mujeres:

- Dar la bienvenida de forma empática
- Brindar atención prioritaria
- Llamar a la persona por su nombre
- Importante no realizar juicios de valor, estigmatización etc.
- Contar con sillas apoyabrazos
- Invitarlas a tomar asiento y no dejarlas de pie
- Escuchar atentamente la petición
- Brindarle la información de los programas culturales que ofrece la Entidad, garantizando así el acceso a los derechos culturales.
- Realizar encuesta de satisfacción.
- Despedirse de manera cordial y respetuosa.

11. SECTORES LGBTIQ+

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género.

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género, parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Sexo: es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre.

Identidad de género: la identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento.

La identidad de género puede ser femenina, masculina, transgénero u otras, y puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer.

Hombre: es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo, un rol y un estatus.

Mujer: es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo, un rol y un estatus.

Intersexual: es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos.

Persona trans o transgénero: transgénero: Es aquella que se autodenomina de tal manera con base en una experiencia individual y colectiva política de desobediencia frente a la norma de sistema del cisgenderismo prescriptivo, el binarismo de género y el dimorfismo sexual. Dentro de las identidades trans más comunes están: hombres trans o transgénero, mujer trans o transgénero, persona trans o transgénero, travesti, transexual y transformista.

Persona no binaria: Será el término que de manera temporal se usará en el marco de la PPLGBTI para referirse a personas que no se ajustan a las identidades de género tales como mujer, hombre o trans; dentro de esta categoría se contemplarán, en general, personas no conformes con el género y otras variaciones identitarias por fuera de la triada ya mencionada.

Orientación sexual: dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género.

Lesbiana: categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.

Gay: Hombre o mujer (cis o trans) o persona no binaria que se autodenomina de tal manera con base en una experiencia política individual y colectiva de desobediencia frente a la norma de sistema sexo-género, la institución de la heterosexualidad e incluso el cisgenderismo prescriptivo. Su orientación del deseo no atiende a la norma de la heterosexualidad obligatoria.

Heterosexual: designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o materializa con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

Bisexual: designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirigen hacia o se materializan tanto con personas de su mismo sexo-género como con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

Pansexual: Persona que se define como tal independientemente de su identidad de género, su lugar político en la sexualidad se define porque su orientación del deseo no está limitada al binario excluyente heterosexualidad-homosexualidad. Las consecuencias de esta autodeterminación generalmente son reducción o imposibilidad total de la realización de sus derechos.

Asexual: persona que con independencia de su identidad de género e incluso de su orientación sexual, prefiere tener una interacción corporal limitada o nula con el sujeto de su deseo u afecto.

Recomendaciones para su atención

- Preguntar el nombre de la persona que solicita la atención y usar ese nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica, no guiarse por el timbre de 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 o expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- 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.
- Referirse a las personas trans 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. Es importante no evidenciar con la actitud 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.

12. PERSONAS PERTENECIENTES A COMUNIDADES ÉTNICAS

Autoridad propia: Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente constituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

Grupo étnico: La Corte Constitucional, en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”.

Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.” Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

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

Autorreconocimiento: Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos. (DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018).

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

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

Población Palenquera: Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques.

La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte.

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

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

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

Normatividad

Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras

Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes para el período 2008 - 2016, en los términos del Decreto 181 de 2008. • Decreto 507 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2017, 09/22/2017 • Decreto 192 de 2010, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2010, 05/21/2010 • Decreto 403 de 2008, Coordinación Plan Integral de Acciones Afirmativas, 11/21/2008 • Decreto 151 de 2008, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 05/21/200.

Comunidad Raizal

Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá, para el período 2011-2020, en los términos contenidos en el Decreto 554 de 2011.

Decreto 506 de 2017: Plan Integral de Acciones Afirmativas, 09/22/2017

Decreto 554 de 2011: Adopción de la política, 12/07/2011

Pueblos indígenas: Política pública para los pueblos indígenas en Bogotá, D.C.” 2011 – 2021” • Ley 22 de 1981, Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas

las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas • Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas en tribales en países independientes, 03/04/1991.

Pueblo Rrom o gitano

Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o gitano en el Distrito Capital para el período 2011-2020, en los términos del Decreto 582 de 2011.

- Decreto 505 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 12/22/2017
- Decreto 582 de 2011, Adopción de la política, 12/15/201.

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

Recomendaciones para la atención diferencial étnica:

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, Rrom, palenqueros y afrodescendientes. Para su atención, se debe tener en cuenta:

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- El Decreto 1166 de 2016 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Para tal fin, las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. Una alternativa de comunicación es pedirle que explique con señas y dar respuesta de la misma forma.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-06-26	Emisión Inicial por cambio de mapa de procesos. Código anterior 2ES-GSC-MAN-01
2	2019-11-12	Ajustes de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría general (ajuste de normatividad y adición de dos actividades)
3		Ajustes de acuerdo con la circular 006 de 2022 – Perspectivas y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía.
4	2023-12-12	Ajustes de enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía. Se definieron los protocolos para personas en situación de discapacidad y lenguaje claro.
5	2025-10-30	Se requiere actualizar los enfoques diferencial e inclusivo e incorporar las actividades específicas para la atención de poblaciones diversas —como reincorporados, reintegrados, habitantes de calle, migrantes, veteranos, fuerza pública, entre otros— en concordancia con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2025-10-28	GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2025-10-28	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-10-28	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-10-30	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ
YANN CARLOS RODRIGUEZ APOLINAR
YECXY SALAS FLOREZ