



La que más billete da

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Octubre 2023

Contenido

PRESENTACIÓN.....	6
ALCANCE.....	6
ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON CALIDAD	7
GENERALIDADES.....	7
ATRIBUTOS Y/O PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO.....	7
DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	9
DERECHOS:	10
DEBERES:	10
NORMATIVIDAD EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	11
ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	12
Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales	12
Accesibilidad en canal telefónico	12
Lenguaje claro	13
ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS.....	13
PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD.....	13
ACTITUD	14
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	14
LENGUAJE.....	15
ATENCIÓN DE RECLAMOS	15
Canal presencial	16
Recomendaciones Generales.....	16
Recomendaciones Adicionales.....	16
Acciones de anticipación.....	16
Se recomienda a los guardias de seguridad:.....	16
Al orientador o anfitrión le corresponde:	17
Servidores públicos:	17
Solicitud de servicio demorada	18
Atención preferencial.....	18

Personas mayores y mujeres embarazadas	18
Atención a niños, niñas y adolescentes	18
Personas en situación de vulnerabilidad.....	19
Grupos étnicos minoritarios.....	19
Personas en condición de discapacidad.....	19
Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.....	19
Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	20
Atención a personas con sordo ceguera o discapacidad múltiple.....	20
Atención a personas con discapacidad física o motora	20
Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	20
Atención a personas con discapacidad mental.....	20
Atención a personas de talla baja	21
Atención a personas que se identifiquen dentro del grupo LGBTI	21
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL	21
Canal presencial	21
Recomendaciones Generales.....	21
Canal telefónico.....	22
Recomendaciones Generales.....	22
Recomendaciones Adicionales.....	23
Atención telefónica en conmutador y oficinas	23
Acciones de anticipación.....	23
En el contacto inicial:	23
En el desarrollo del servicio:	24
En la finalización del servicio:.....	24
Canal virtual	24
Recomendaciones Generales.....	24
Acciones de anticipación.....	25
En el desarrollo del servicio	25
En la finalización del servicio.....	25
Redes Sociales	26
Acciones de anticipación.....	26
En el contacto inicial	26

En el desarrollo del servicio	26
En la finalización del servicio.....	26
Canal de correspondencia (oficios).....	26
Acciones de anticipación.....	27
En el contacto inicial	27
En el desarrollo del servicio	27
En la finalización del servicio.....	27
Buzones de sugerencias.....	27
ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL.....	27
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	28
Envejecimiento.....	28
Persona Mayor	28
Vejez.....	28
Discriminación por edad en la vejez.....	28
Recomendaciones para la Atención.....	28
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	30
Recomendaciones para la Atención.....	30
Tipos de Discapacidad	31
Discapacidad Visual.....	31
Recomendaciones para la Atención.....	31
Discapacidad Auditiva	32
Recomendaciones para la Atención.....	32
Sordoceguera	32
Recomendaciones para la Atención.....	32
Discapacidad Física.....	33
Recomendaciones para la Atención.....	33
Discapacidad Intelectual	33
Recomendaciones para la Atención.....	34
Discapacidad Psicosocial (mental)	34
Recomendaciones para la Atención.....	34
Discapacidad Múltiple.....	35
Recomendaciones para la Atención.....	35

.....	35
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA	36
Autoridad Propia	36
Grupo Étnico.....	36
Autorreconocimiento	36
Población Afrocolombiana	36
Comunidades Negras	37
Población Palenquera	37
Raizales.....	37
Pueblo Rrom o Gitanos	37
Pueblos Indígenas	37
Interculturalidad.....	37
Recomendaciones para la Atención.....	38
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	38
Víctima de Conflicto Armado	38
Recomendaciones para la Atención.....	39
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS.....	40
Campesino o Campesina	40
Recomendaciones para la Atención.....	41
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI.....	41
Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género.....	41
Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género	41
Sexo	42
Identidad de género	42
Orientación sexual.....	43
Recomendaciones para la Atención.....	43
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO.....	44
Enfoque de género	44
Lenguaje incluyente	44
Sexismo	44
Estereotipos de género	44
Imaginario.....	44

Discriminación contra la mujer	45
Discriminación contra las niñas y las mujeres.....	45
Recomendaciones para la Atención.....	45
Guía para comunicarse en lenguaje claro	45
1. Póngase en los zapatos del ciudadano y ciudadana	46
2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir	46
3. Organice el texto por pasos	46
4. Frases cortas.....	46
5. Lenguaje cercano	46
6. Evitar los legalismos	46
7. Evitar solemnidad.....	46
8. No abusar de las siglas	46
9. Piense en imágenes.....	46
10. Revisión continua	47
GLOSARIO.....	47

PRESENTACIÓN

En nuestra estructura constitucional, el servicio a la ciudadanía no es solo un deber del Estado; es su esencia. La Constitución Política de 1991 subraya esta visión fundamental, enlazando la prosperidad colectiva y la realización de derechos y deberes constitucionales con un servicio de calidad proporcionado por el Estado.

En línea con este principio constitucional, presentamos nuestros Protocolos de Servicio al Ciudadano. Estos protocolos establecen pautas claras y transparentes para la interacción entre nuestra entidad, nuestros servidores públicos y la ciudadanía. Nuestro objetivo es transformar estas interacciones en experiencias inclusivas, informadas, eficientes, equitativas y gratificantes.

Este protocolo no es simplemente un documento está diseñado para ser claro y comprensible, sirviendo como una guía esencial para nuestros comprometidos servidores públicos. Nos vemos como una familia comprometida con nuestra misión de ofrecer el mejor servicio posible a nuestros ciudadanos. Nos esforzamos cada día para proporcionar atención oportuna y efectiva, basada en los valores más nobles de nuestra institución.

En resumen, este protocolo no solo representa un conjunto de reglas; es una expresión de nuestro compromiso continuo con usted, nuestros ciudadanos. Estamos dedicados a superar sus expectativas y a crear un entorno donde sus necesidades y requerimientos sean atendidos con integridad y pasión. Juntos, estamos construyendo una comunidad donde el servicio a la ciudadanía no es solo un deber, sino un honor compartido.

ALCANCE

Nuestros Protocolos de Servicio al Ciudadano buscan mejorar la interacción entre servidores públicos y ciudadanos. Unificamos experiencias exitosas, optimizamos recursos y capacidad de respuesta para elevar la calidad de vida de ambos grupos. Buscamos traducir las cualidades del buen servicio en acciones específicas y tangibles, creando interacciones significativas y fortaleciendo la confianza en nuestra comunidad. Este documento representa nuestro compromiso firme de mejorar vidas a través del servicio público.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Manual o Protocolo de Atención a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá, está dirigido a todos los colaboradores y las colaboradoras de la entidad que dentro de sus labores y actividades atienden ciudadanía, clientes y/o partes interesadas o que intervienen en el ciclo de servicio, a través de los diferentes canales o mecanismos de contacto y atención presencial, virtual, telefónico, que tiene dispuestos la entidad para la atención a la ciudadanía.

BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON CALIDAD

Para la Lotería de Bogotá, la calidad en nuestros productos y servicios es fundamental. Al asegurar una atención de calidad, no solo beneficiamos a la comunidad, sino que también fortalecemos internamente nuestra organización. Estos son los beneficios clave que se derivan:

- **Comprensión Profunda:** Entendemos las verdaderas necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- **Aliados con la Comunidad:** Nuestros objetivos están alineados con las necesidades de nuestros clientes.
- **Comunicación Transparente:** Transmitimos las necesidades de los clientes a toda la entidad.
- **Acciones Basadas en la Satisfacción:** Evaluamos la satisfacción del cliente y actuamos según los resultados.
- **Relaciones Gestionadas:** Mantenemos relaciones sistemáticas y positivas con nuestros clientes.
- **Equilibrio en Satisfacción:** Satisfacemos tanto a nuestros clientes como a otras partes interesadas.
- **Credibilidad y Confianza:** Ganamos la credibilidad de la ciudadanía a través de respuestas rápidas y flexibles a sus necesidades.
- **Uso Eficaz de Recursos:** Optimizamos el uso de nuestros recursos para aumentar la satisfacción del cliente.
- **Participación Activa:** Involucramos activamente a nuestros clientes en la solución de sus necesidades.

Nuestra atención de calidad no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también nos fortalece como organización, creando una conexión sólida y confiable con nuestra comunidad.

GENERALIDADES

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención que la Lotería de Bogotá tiene a disposición del ciudadano son: Presencial, Telefónico, Oficio (correspondencia), Virtual (correo electrónico) y Web.

ATRIBUTOS Y/O PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que la ciudadanía tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe estar orientado y soportado en los siguientes principios:

- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la entidad en el desarrollo de su gestión y cumplimiento de su misión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones

administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

- **Respeto:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias, considerando el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, trato que debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en la entidad como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Amabilidad:** Cortés pero también sincero, actitud adecuada hacia la ciudadanía, sin impacientarse y por supuesto, con el máximo respeto. Además, para la ciudadanía, clientes y grupos de valor también es importante sentirse escuchados, por lo que se les debe prestar atención, tratando de entender exactamente lo que están requiriendo.
- **Transparencia:** Manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en la entidad, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Reconocer los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** Justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Diversidad:** Respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconocimiento y respeto del derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Promoción de la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y Efectividad de los Derechos:** Responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Corresponsabilidad:** Responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

- **Atención Diferencial Preferencial:** Garantizar en los canales de atención a la ciudadanía, el derecho de acceso y mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** Comunicación e interacción entre los actores del servicio, orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Accesibilidad:** Servicio cercano a la ciudadanía que les permite el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Confiabilidad:** De la manera prevista en las normas y procedimientos, con respuestas y resultados certeros.
- **Empatía:** El servidor percibe lo que el ciudadano y la ciudadana siente y se pone en su lugar.
- **Inclusión:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones. conociendo y reconociendo a la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** Mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos, a partir de la investigación y la generación del conocimiento.
- **Oportunidad:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos de Ley, respondiendo a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Efectividad:** Resuelve lo pedido. Grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano o la ciudadana.
- **Eficiencia:** Uso óptimo de recursos en una actividad.
- **Eficacia:** Grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.
- **Calidad:** Grado en que la atención y el servicio cumple con las necesidades de la población.
- **Coherencia:** Relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.
- **Claridad:** La respuesta emitida por la entidad en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** Trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario y a la peticionaria con la respuesta a su petición.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano o de la ciudadana: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios y usuarias, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano o ciudadana e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos y ciudadanas necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

La Lotería de Bogotá, empresa industrial y comercial del Distrito Capital, tiene como misión la explotación de juegos de suerte y azar, enfocada en nuestros clientes, en la mejora continua y en la innovación, que contribuye a la generación de recursos para la salud.

Es por ello, que, la interacción con la ciudadanía es de vital importancia para el desarrollo y alcance de nuestros objetivos, así como para el cumplimiento de nuestra política de calidad y en ese sentido destacamos nuestro compromiso en la atención y satisfacción de las expectativas de nuestros clientes como sujetos y eslabones primordiales en la consecución de los propósitos, metas y visiones de la Lotería de Bogotá.

En cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano; es nuestro interés, compromiso y obligación, brindarles una atención equitativa, cordial, cálida, amable, eficaz, oportuna, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable.

El servicio con calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Lotería de Bogotá y se relacionan a continuación:

DERECHOS:

- *Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.*
- *Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma diligente.*
- *Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado; a obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la entidad.*
- *Obtener respuesta oportuna y de fondo a sus peticiones, en los plazos establecidos por la ley para tal efecto.*
- *Formular alegaciones, aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*
- *Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
- *Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*
- *Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las Leyes.*
- *Exigir de forma respetuosa, el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la entidad.*
- *Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las Leyes.*

DEBERES:

- *Acatar la Constitución y las Leyes.*
- *Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.*
- *Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.*

- *Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.*
- *Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.*
- *Respetar las filas dentro de las instalaciones de la entidad, si es del caso.*
- *Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.*
- *Obrar conforme al principio de buena fe.*
- *Informar todas sus inquietudes a los servidores de la entidad, para obtener la atención solicitada.*
- *Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.*
- *Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.*

NORMATIVIDAD EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. Constitución Política de Colombia de 1991.
2. Ley 962 de 2005
3. Ley 982 de 2005
4. Ley 1437 de 2011
5. Ley 1618 de 2013
6. Ley 1712 de 2014
7. Ley 1755 de 2015
8. Decreto Nacional 103 de 2015.
9. Documento CONPES 3649 de 2010. Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
10. Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
11. Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.
12. CONPES D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
13. Acuerdo Distrital 529 de 2013. Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.
14. Acuerdo Distrital 630 de 2015. Establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
15. Acuerdo Distrital 731 de 2018. Promueve acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito.
16. Decreto Distrital 197 de 2014. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
17. Decreto Distrital 847 de 2019 y sus modificatorios. Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
18. Decreto Distrital 237 de 2020. Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.
19. Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Entendemos que la accesibilidad es un principio central del servicio en la Lotería de Bogotá, que se aplica de manera integral en todos los canales de atención.

Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales

Entendemos la importancia de cumplir con las disposiciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015. Estos marcos normativos establecen claramente que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deben seguir las directrices de publicación y accesibilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. A partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas deben adherirse a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, según lo estipulado en las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020.

Es crucial mencionar que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, a través de su guía "Servicio y Atención Incluyente", proporciona valiosas recomendaciones para asegurar la accesibilidad en nuestro canal virtual. Estas son algunas de las prácticas que seguimos para garantizar una experiencia inclusiva y accesible para todos nuestros usuarios:

- **Contenido Claro y Actualizado:** Nos aseguramos de que la información en nuestra página web sea sencilla, útil y constantemente actualizada para todos los usuarios.
- **Lenguaje Accesible:** Evitamos el uso de tecnicismos y siglas sin definición clara para asegurar la comprensión universal.
- **Videos Inclusivos:** Ofrecemos videos con subtítulos, garantizando una experiencia accesible para personas con discapacidad auditiva.
- **Variedad de Canales de Contacto:** Ofrecemos opciones adicionales de contacto, como chat, redes sociales y correo electrónico, para adaptarnos a las preferencias de los usuarios.

Accesibilidad en canal telefónico

El canal telefónico sigue siendo uno de los medios preferidos por la ciudadanía para interactuar con la administración distrital. Mejorar la accesibilidad y las condiciones de este canal es esencial para garantizar que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo. Para ello, se ofrecen las siguientes recomendaciones:

- **Menú de Opciones Simplificado:** En caso de contar con un sistema IVR (Interactive Voice Response), se aconseja tener un menú de opciones breve y claro para facilitar la navegación de los usuarios.
- **Lenguaje Claro y Accesible:** Los mensajes grabados deben utilizar un lenguaje claro y comprensible para asegurar que cualquier persona pueda entender las opciones disponibles.

- *Tono de Voz y Velocidad Adecuados: Los mensajes deben ser grabados con un tono de voz y una velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones sin dificultad.*

Estas recomendaciones se enfocan en hacer que el canal telefónico sea accesible para todas las personas, independientemente de sus habilidades o capacidades, garantizando así una experiencia positiva y equitativa para todos los usuarios.

Lenguaje claro

La comunicación de la Lotería de Bogotá debe ser precisa, comprensible y útil, permitiendo que todos los ciudadanos, sin importar su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

Una comunicación clara, amable y auténtica con los ciudadanos, basada en la honestidad y transparencia, fomenta la confianza y credibilidad en la Administración. Esto facilita que los ciudadanos ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones de manera efectiva y comprometida con la comunidad.

ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

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

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

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 (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional)

ACTITUD

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano y ciudadana sino como el ciudadano o la ciudadana, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- *Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.*
- *Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.*
- *Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.*
- *Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir*
- *Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.*

El ciudadano y la ciudadana se llevará una buena impresión si el servidor: entiende sus problemas, es respetuoso, lo orienta con claridad y precisión, lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando: lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras, no tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- *Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.*
- *Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.*
- *Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.*
- *No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.*
- *No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.*
- *Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.*
- *Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.*
- *Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.*
- *Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.*

LENGUAJE

(Comunicación verbal y no verbal): Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

- *El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.*
- *Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.*
- *Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.*
- *Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.*
- *Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.*
- *Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.*

CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA: No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- *Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.*
- *Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.*
- *Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.*

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- *Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.*
- *Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.*
- *Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.*
- *Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.*
- *Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.*
- *Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.*

Canal presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Recomendaciones Adicionales

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Acciones de anticipación

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.

- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a.”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la oficina o dependencia a la cual debe dirigirse de acuerdo a la necesidad que requiera.

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a.”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.

Servidores públicos:

Los servidores de recepción como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio:

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo: Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio:

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas en situaciones particulares, como personas mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Personas mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la entidad y/o a la oficina pertinente, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

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

- *Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.*
- *Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.*

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- *Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.*
- *En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.*
- *Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.*
- *Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.*

Personas en condición de discapacidad

- *Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.*
- *No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.*
- *Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.*
- *Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.*
- *Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.*
- *No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda verse el final de una frase.*
- *Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.*

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- *No halar a la persona de la ropa ni del brazo.*
- *Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.*
- *Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.*
- *Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.*

- *Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.*
- *Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.*
- *Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.*
- *Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.*

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- *Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.*
- *Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.*
- *No gesticular de manera exagerada para comunicarse.*
- *Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.*
- *Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.*
- *Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.*

Atención a personas con sordo ceguera o discapacidad múltiple

- *Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.*
- *Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.*
- *Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.*
- *Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.*
- *Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.*

Atención a personas con discapacidad física o motora

- *No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.*
- *Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.*

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- *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.*

Atención a personas con discapacidad mental

- *Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.*
- *Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.*

- *Confirmar que la información dada ha sido comprendida.*
- *Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.*

Atención a personas de talla baja

- *Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.*
- *Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.*

Atención a personas que se identifiquen dentro del grupo LGBTI

- *Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es CRUCIAL para que la atención sea efectiva.*
- *Recuerde que las personas LGBTI deciden si expresan o no su identidad de género.*
- *Pregunte a la persona como prefiere ser llamada: recuerde que las personas tienen derecho a auto identificarse.*
- *Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL

Canal presencial

El canal presencial es el espacio físico donde los ciudadanos interactúan con la Lotería de Bogotá. Aquí pueden acceder a información pública, realizar trámites administrativos, presentar peticiones y participar en procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Es esencial que las entidades cuenten con personal capacitado para atender a los ciudadanos en sus sedes. Este personal debe dar la bienvenida a los ciudadanos y orientarlos adecuadamente en el proceso de atención. La eficiencia y amabilidad en este canal son fundamentales para asegurar una experiencia positiva y efectiva para todos los ciudadanos.

Recomendaciones Generales

- *Seguir las normas de seguridad proporcionadas por las entidades y organismos de seguridad y gestión del riesgo para proteger tanto al personal como a los visitantes.*
- *Asegurar que el espacio interior y exterior para la atención ciudadana sea organizado, cómodo y apropiado, considerando la infraestructura, el mobiliario y las condiciones ambientales como limpieza, ventilación, iluminación y evitando factores como humedad y ruido.*
- *Destinar áreas adecuadas para la custodia de registros, expedientes y activos de información, así como para el almacenamiento de bienes de consumo y equipos.*

- *Asegurar que el equipamiento utilizado para la atención a la ciudadanía esté en condiciones adecuadas y someterlo a mantenimiento preventivo y correctivo según sea necesario.*
- *Adaptar la infraestructura física para atender las necesidades de poblaciones específicas, como proporcionar espacios privados y seguros para las víctimas, garantizando confidencialidad y privacidad.*
- *Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio en todo momento.*
- *Utilizar el uniforme asignado de manera adecuada y asegurar un aspecto físico limpio y organizado.*
- *Portar el carné institucional de manera visible en todo momento.*
- *Garantizar que los empleados encargados de la atención al público conozcan la información, formatos, guiones de atención y servicios que ofrece la entidad, incluyendo novedades o temas coyunturales que puedan afectar la atención durante su turno.*
- *Asegurar que el personal tenga la capacidad para argumentar claramente las posiciones y respuestas proporcionadas a la ciudadanía, utilizando un vocabulario claro, sencillo y fácilmente entendible para los receptores del mensaje.*

Canal telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Lotería, conmutadores, centros de llamadas (Call Center) y centros de contacto.

Recomendaciones Generales

- *Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.*
- *Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.*
- *Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.*

Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

- *Saber usar todas las funciones del teléfono.*
- *Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.*
- *Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.*
- *Seguir los guiones establecidos al responder.*
- *Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.*

Recomendaciones Adicionales

- *El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.*
- *El lenguaje: Prestar atención a la elección de palabras.*
- *La vocalización: Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.*
- *La velocidad: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.*
- *El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.*

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

- *Explicarle la razón de la demora.*
- *Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.*

En la finalización del servicio:

- *Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.*
- *Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.*
- *Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.*
- *Permitirle al ciudadano colgar primero.*
- *Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.*

Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

- *Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.*
- *Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.*

En el contacto inicial:

- *Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”*

En el desarrollo del servicio:

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio:

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

Canal virtual

El canal virtual es un medio de atención ciudadana respaldado por Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), donde los ciudadanos pueden acceder a información, realizar trámites, presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, así como otros procedimientos administrativos y consultas de información proporcionados por entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital. Este canal busca fomentar una transformación cultural hacia el uso digital, permitiendo a los ciudadanos interactuar de manera eficiente y conveniente a través de plataformas en línea.

Recomendaciones Generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

- *Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.*

Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, sólo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Acciones de anticipación

- *Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.*

En el contacto inicial

- *Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.*
- *Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.*

En el desarrollo del servicio

- *Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.*
- *Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.*
- *En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.*
- *No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.*

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- *Explicar la razón de la demora.*
- *Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.*

En la finalización del servicio

- *Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.*

Canal de correspondencia (oficios)

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de recepción de documentos y correspondencia en general esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

Cabe señalar que 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 D.C., 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. Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social, que aporten a la construcción de una Bogotá donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio” (Secretaría Distrital de Planeación, 2019, pág.15)

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, se definen los siguientes conceptos relevantes para la atención a este grupo poblacional:

Envejecimiento

Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales 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; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de desarrollo del país; sin embargo, “la edad cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento”.

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

Con los siguientes lineamientos distritales se pretende que las personas que prestan servicio a la ciudadanía atiendan y orienten a la persona mayor, tengan como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias, por tanto, esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, develar, distinguir, discernir y comprender los varios aspectos de la realidad que están detrás de la solicitud inicial o situación evidente con el fin de brindar una respuesta pertinente, oportuna y así aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su familia y comunidad.

Así mismo con estas recomendaciones se busca la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de sus derechos humanos sin distingo alguno, a partir de la dignidad humana y de los principios rectores a partir de los cuales se define y estructura la política, estos son los principios de igualdad, diversidad y equidad y el principio de la integralidad contemplado en el Modelo de Atención Integral para Personas Mayores – MAIPM.

Recomendaciones:

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

Algunos ejemplos de estereotipos que reproducen los diferentes tipos de discriminación contra las personas mayores:

MITO	REALIDAD
Esta ropa es muy juvenil para ti ¿no?	Comprendamos la vejez como posibilidad para la realización de la libertad y el desarrollo de la personalidad.
No se preocupe que la abuela le cuida los chinos, igual ella no hace nada.	Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. No recargues tus responsabilidades en ellas.
¿Abuelo? Pero si yo no tengo nietos ni nietas.	La palabra abuelo y abuela solo debe ser usada para referirnos a personas que tienen nietos o nietas y a quienes desean ser nombrados de esa manera.
Pero doña ¿usted tan mayor qué va a entender de esto?	Ser persona mayor significa conciencia de la realidad actual, sabiduría y la capacidad de adquirir nuevos conocimientos
Usted para qué va allá, ¡ya no está para esos trotes!	Las personas mayores son ciudadanas y ciudadanos activos, en pleno ejercicio de sus derechos y son transformadoras de la sociedad.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con servicio a la ciudadanía, de los tipos de discapacidad y las particularidades para tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

Recomendaciones para la Atención

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

Tipos de Discapacidad

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

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 la 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.*
- *Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la oficina o punto de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.*
 - o *Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.*
 - o *Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.*
- *Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.*
- *Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.*
- *Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.*
- *Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).*
- *Señalizar los vidrios y puertas transparentes.*

Discapacidad Auditiva

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia 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.

Recomendaciones para la Atención

- *Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.*
- *Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.*
- *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.*

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 la Atención

- *Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.*
- *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 está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.*
- *Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.*
- *Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.*

Discapacidad Física

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. 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 la 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, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.*
- *Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.*
- *Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.*
- *Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.*
- *Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.*

Discapacidad Intelectual

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las

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

Recomendaciones para la 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 entidad.*
- *Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad.*

Discapacidad Psicosocial (mental)

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

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

Recomendaciones para la 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.*

Discapacidad Múltiple

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la 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 (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Recomendaciones para la 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.*
- *Utilizar terminología apropiada: Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.*
- *El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.*

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA

Para la atención a personas pertenecientes a comunidades étnicas, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Autoridad Propia

Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas 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 folclórica 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 asociada 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.

El artículo 1.1.(b) del Convenio 169 de la OIT dispone que dicho tratado se aplicará a los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

Interculturalidad

Un enfoque intercultural tiene como base el reconocimiento de la existencia de diversas culturas en una misma sociedad, entre las cuales se ha de establecer interacción con sustento en el respeto recíproco. En cada cultura se dan procesos sociales y organizativos que deben fortalecerse para entablar interacciones con otras culturas y grupos. La diversidad étnica y cultural en el campo del desarrollo, implica que los programas, proyectos y acciones trasciendan el reconocimiento

normativo de esa diversidad social y cultural, hacia respuestas reales y positivamente incluyentes, igualitarias y justas.

Recomendaciones para la Atención

- *Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos.*
- *Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.*
- *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.*
- *Para las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial se debe garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando la entidad no cuente con intérpretes para traducir directamente la petición, dejará constancia de ese hecho y grabará la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Para la atención a personas víctimas del conflicto armado, se debe tener en cuenta el siguiente concepto:

Víctima de Conflicto Armado

Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 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.

Recomendaciones para la 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 en frente 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 trasmita 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.*
- *Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.*
- *Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS

En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, 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. Para la atención a personas campesinas o campesinos, se debe tener en cuenta el siguiente concepto:

Campesino o Campesina

Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente 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).

Recomendaciones para la Atención

- *No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.*
- *Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.*
- *Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.*
- *Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.*
- *Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.*
- *Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI

Para la atención a personas pertenecientes a los sectores LGBTI, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

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.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

Sexo

El 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. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.

- *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. Es una condición natural dónde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.*

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, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

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

- *Femenina: Cuando la persona se identifica con los roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se relacionan con aquellos que se considera como propios de una mujer o de lo femenino.*
- *Masculina: Cuando la persona se identifica con roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se asocian con lo que es característico de un hombre o de lo masculino.*
- *Transgénero: Persona que se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como transgénero para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, lo que se constituye*

en una apuesta cultural y política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos.

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, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

- *Homosexual: Designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirige hacia o se materializa con personas de su mismo sexo-género (por ejemplo, hombre que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otro hombre, mujer que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otra mujer).*
- *Lesbiana: Categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.*
- *Gay: Categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.*
- *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 materializa tanto con personas de su mismo sexo-género como con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.*

Recomendaciones para la Atención

- *Se debe resaltar la importancia del personal de atención a la ciudadanía en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.*
- *El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.*
- *Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.*
- *En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.*
- *Refiérase 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, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).*

- *Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.*
- *No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO

Para la atención con enfoque de género, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

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, contribuyendo 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).

Estereotipos de género

Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

Imaginarios

Son un patrimonio de ideas y de imágenes mentales acumuladas, recreadas y tejidas en una trama, por parte del individuo en el curso de su socialización, es decir, a lo largo de toda su vida. Ningún individuo elabora estas construcciones de sentido aislado de los otros, sino en diálogo y en

interacción con los otros, es decir, intersubjetivamente, y valiéndose de herramientas socialmente construidas, como es el lenguaje. (Lindón, 2008a: 41).

Discriminación contra la mujer

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma.

Discriminación contra las niñas y las mujeres

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.

Recomendaciones para la Atención

- *Manejar lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.*
- *Usar expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización 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.*

Guía para comunicarse en lenguaje claro

El departamento nacional de planeación (DNP), en su propósito de promover la apropiación y difusión de la estrategia Lenguaje Claro, presenta 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro que describen los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano.

Estos pasos se deben aplicar en todos los documentos que produzca la Lotería de Bogotá de cara a la ciudadanía.

1. Póngase en los zapatos del ciudadano y ciudadana

Considere la edad, cultura y nivel educativo. ¿Es uno o son varios los que van a leer el documento que se está generando? Si son varios, es necesario escribir primero lo que aplica para todos. Es necesario leer con ojos de lector, pensar que quien lee es una persona con un nivel básico de formación y que se entienda la información a la primera lectura.

2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir

Agrupar las ideas, pensar en los mensajes centrales para que se comuniquen de manera directa y con claridad. Lo que no tenga importancia no se debe plasmar en el documento y lo que posea una importancia mayor debe ir resaltado.

3. Organice el texto por pasos

La comunicación debe tener un encabezado que indique el propósito del documento, el contenido debe tener introducción, cuerpo y conclusión.

4. Frases cortas

No más de 20 palabras o 5 líneas por párrafo, si hay varias ideas importantes en una frase es mejor recurrir a las listas, la numeración es un recurso útil para este paso, los párrafos cortos incentivan la lectura del texto.

5. Lenguaje cercano

Hablar en primera persona, las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.

6. Evitar los legalismos

Usar un lenguaje simple, directo y humano, evitando términos anticuados, rebuscados o extraños. Evitar las palabras negativas y más las dobles negaciones, las oraciones que afirman suelen ser más claras que las que niegan.

7. Evitar solemnidad

Cuando se esté diseñando el escrito es necesario definir quién será el lector y analizar el contexto, así se logra definir un tono y palabras adecuadas. El exceso de formalidad es enemigo de la comunicación.

8. No abusar de las siglas

Las siglas están presentes en la comunicación diaria de los funcionarios públicos, pero en la ciudadanía no ocurre lo mismo, es por esta razón que se deben desagregar al menos una vez en el documento.

9. Piense en imágenes

Recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto, pero hay que tener claridad que estas deben aportar información y no solo embellecer.

10. Revisión continua

Cuando se haya terminado el documento solicite a otras personas que lo lean y digan en sus propias palabras lo que se entiende, se verifica que el documento está en un lenguaje claro cuando el lector la entiende a la primera lectura y comprende lo que el escritor quiere transmitir con claridad.

GLOSARIO

ATRIBUTOS DE SERVICIO: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CALIDAD: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (normas de calidad).

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CANAL PRESENCIAL: Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL CORRESPONDENCIA: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

DISCAPACIDAD: Es un término general que abarca las limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

COGNITIVA: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

ENANISMO o TALLA BAJA: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

FÍSICA O MOTORA: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

DISCAPACIDAD MENTAL: Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE: Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

ESCALAMIENTO: Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

SENSORIAL:

- *Visual: pérdida o disminución de la visión.*
- *Auditiva: pérdida o disminución en audición.*
- *Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.*

PREGUNTAS FRECUENTES: Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

PROTOCOLO DE SERVICIO: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

REDES SOCIALES: Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
12/10/2021	Se codifica el protocolo de atención a la ciudadanía y se ajusta al formato de la entidad.	1
18/10/2023	Se alinea al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 02 y se ajusta el título del documento	2

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente Nestor Julian Rodriguez Torres Contratista OAP	Oscar Fabian Melo Vargas Jefe Oficina Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y desempeño