



La que más billete da

MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Junio 2026

Contenido

PRESENTACIÓN.....	7
ALCANCE.....	7
ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON CALIDAD	8
GENERALIDADES.....	8
PRINCIPIOS DEL SERVICIO	8
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	10
DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	12
DERECHOS:	12
DEBERES:	13
NORMATIVIDAD EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	14
ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	17
Accesibilidad universal	17
Accesibilidad.....	17
Accesibilidad en espacios físicos	17
Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales	18
Accesibilidad en canal telefónico	20
Lenguaje claro e incluyente.....	20
Innovación abierta	22
ACTITUD	22
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	23
LENGUAJE	23
ATENCIÓN DE RECLAMOS	24
ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	24
ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS.....	24
ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL.....	25
ENFOQUE TERRITORIAL.....	25
ENFOQUE DE GÉNERO.....	25
PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD.....	26
PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN.....	26

Definición de canales de atención	26
Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención	26
CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ	27
Canal Presencial:	27
Canal Virtual	28
Canal Telefónico:	31
Canal de Correspondencia - Oficinos:	32
Canal Redes Sociales:	32
Protocolo de atención para el canal presencial	33
Recomendaciones Generales	33
Recomendaciones Adicionales	34
Acciones de anticipación	35
Protocolo de atención del personal de vigilancia y recepción:	35
Servidores públicos:	36
Solicitud de servicio demorada	38
Atención preferencial	38
Personas mayores y mujeres embarazadas	38
Atención a niños, niñas y adolescentes	38
Personas en situación de vulnerabilidad	39
Grupos étnicos minoritarios	39
Personas en condición de discapacidad	39
Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual	39
Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	40
Atención a personas con sordo ceguera o discapacidad múltiple	40
Atención a personas con discapacidad física o motora	40
Atención a personas con discapacidad cognitiva	40
Atención a personas con discapacidad mental	40
Atención a personas de talla baja	41
Atención a personas que se identifiquen dentro del grupo LGBTI	41
Aplicación encuesta de satisfacción	41
Protocolo de atención para el canal telefónico	41
Recomendaciones Generales	41

Recomendaciones Adicionales.....	42
Atención telefónica en conmutador y oficinas	43
Acciones de anticipación.....	43
En el contacto inicial:	44
En el desarrollo del servicio:	44
En la finalización del servicio:.....	44
Aplicación encuesta de satisfacción.....	44
Protocolo de atención para el canal virtual	44
Recomendaciones Generales.....	45
Acciones de anticipación.....	45
En el desarrollo del servicio	45
En la finalización del servicio.....	46
Protocolo de atención en Redes Sociales	46
Acciones de anticipación.....	46
En el contacto inicial	46
En el desarrollo del servicio	47
En la finalización del servicio.....	47
Canal de correspondencia (oficios)	47
Acciones de anticipación.....	47
En el contacto inicial	47
En el desarrollo del servicio	47
En la finalización del servicio.....	48
PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL Y ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS	48
PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL	48
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS GESTANTES, LACTANTES O PERSONAS CON NIÑAS O NIÑOS DE PRIMERA INFANCIA.....	48
Recomendaciones para la Atención.....	49
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	49
Recomendaciones para la Atención.....	49
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONA HABITANTE DE CALLE.....	49
Recomendaciones para la Atención.....	50
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA FUERZA PÚBLICA.....	50
Recomendaciones para la Atención.....	50

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A VETERANO DE LA FUERZA PÚBLICA.....	51
Recomendaciones para la Atención.....	51
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON PROTECCIÓN PERSONAL (escoltas).....	51
Recomendaciones para la Atención.....	51
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ANIMALES DE COMPAÑÍA DE APOYO O ASISTENCIA	52
Recomendaciones para la Atención.....	53
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN MIGRANTE, REFUGIADA Y RETORNADA.....	54
Recomendaciones para la Atención.....	54
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	55
Envejecimiento.....	55
Persona Mayor	55
Vejez.....	55
Discriminación por edad en la vejez.....	55
Recomendaciones para la Atención.....	55
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	57
Recomendaciones para la Atención.....	58
Tipos de Discapacidad	58
Discapacidad Visual	58
Recomendaciones para la Atención.....	59
Discapacidad Auditiva	59
Recomendaciones para la Atención.....	60
Sordoceguera	60
Recomendaciones para la Atención.....	60
Discapacidad Física.....	61
Recomendaciones para la Atención.....	61
Discapacidad Intelectual	61
Recomendaciones para la Atención.....	61
Discapacidad Psicosocial (mental)	62
Recomendaciones para la Atención.....	62
Discapacidad Múltiple	62
Recomendaciones para la Atención.....	62
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA.....	63

Autoridad Propia	63
Grupo Étnico.....	63
Autorreconocimiento	64
Población Afrocolombiana	64
Comunidades Negras	64
Población Palenquera	64
Raizales.....	64
Pueblo Rrom o Gitanos	65
Pueblos Indígenas	65
Interculturalidad.....	65
Recomendaciones para la Atención.....	65
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	66
Víctima de Conflicto Armado	66
Recomendaciones para la Atención.....	66
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS.....	68
Campesino o Campesina	68
Recomendaciones para la Atención.....	68
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI.....	69
Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género.....	69
Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género	69
Sexo	69
Identidad de género	70
Orientación sexual.....	70
Recomendaciones para la Atención.....	71
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO	71
Enfoque de género	71
Lenguaje incluyente	72
Sexismo	72
Estereotipos de género	72
Imaginario.....	72
Discriminación contra la mujer	72
Discriminación contra las niñas y las mujeres.....	72

Recomendaciones para la Atención.....	73
PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS	73
PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES (NNAJ)	73
Recomendaciones para la Atención.....	73
CAÍDA DE CANALES TECNOLÓGICOS	74
Recomendaciones para la Atención.....	74
EMERGENCIAS INTERNAS (apagón, evacuación o alerta de seguridad)	74
Recomendaciones para la Atención.....	74
CRISIS EMOCIONAL DE LA CIUDADANÍA	74
Recomendaciones para la Atención.....	75
SOBRECARGA EMOCIONAL DEL SERVIDOR(A) PÚBLICO(A)	75
Recomendaciones para la Atención.....	75
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....	75
Recomendaciones para la Atención.....	76
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE FALLECIMIENTO EN PUNTO U OFICINA DE ATENCIÓN	76
Recomendaciones para la Actuación	76
PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE ENFERMEDADES DE APARICIÓN SÚBITA	77
Recomendaciones para la Atención.....	77
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ.....	78
Recomendaciones para la Atención.....	78
Guía para comunicarse en lenguaje claro	79
1. Póngase en los zapatos del ciudadano y ciudadana	79
2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir	79
3. Organice el texto por pasos	79
4. Frases cortas.....	80
5. Lenguaje cercano	80
6. Evitar los legalismos	80
7. Evitar solemnidad.....	80
8. No abusar de las siglas	80
9. Piense en imágenes.....	80
10. Revisión continua	80
GLOSARIO	80

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 grupos de valor 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.

El presente Manual o Protocolo contiene los lineamientos para asegurar que el servicio a la ciudadanía y a nuestros clientes y partes interesadas en la Lotería de Bogotá sea oportuno, claro, efectivo, transparente, digno, accesible, equitativo y de calidad y tiene como propósito fortalecer la confianza y la experiencia del servicio y atención que brindamos a nuestro público objetivo garantizando el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes.

PRINCIPIOS DEL SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos principios relacionados con la expectativa que la ciudadanía tiene sobre el servicio que necesita. Estos principios no solo se traducen en acciones concretas orientadas a la solución de las necesidades ciudadanas, sino también en la importancia de contener y acompañar con sensibilidad, reaccionar oportunamente ante las situaciones que se presentan y hacer de cada interacción un espacio de servicio digno, transparente y efectivo.

- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Atención diferencial preferencial:** Garantiza el acceso y la atención prioritaria a los grupos poblacionales definidos por la ley en todos los puntos de servicio del Distrito y entidades con funciones administrativas.
- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Reconoce a los ciudadanos como el eje central y propósito de la gestión pública, orientando todas las acciones y decisiones hacia la satisfacción ágil, eficiente y efectiva de sus necesidades y expectativas.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Confianza institucional:** Fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, la transparencia, la rendición de cuentas y un trato digno y humano.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** Son esenciales para cumplir los objetivos de la política, promoviendo la coordinación entre actores del servicio, el uso eficiente de los recursos y la satisfacción ciudadana con equidad y justicia.
- **Corresponsabilidad:** Compromete al gobierno, las entidades y la ciudadanía a actuar conjuntamente y con solidaridad en la solución de problemas de interés social.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Equidad:** Promueve la justicia social y la igualdad en dignidad y oportunidades, garantizando el reconocimiento, la inclusión y la no discriminación en todas las condiciones.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Participación:** Reconoce el derecho de la ciudadanía a intervenir activamente en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que impactan su entorno.
- **Perdurabilidad:** Garantiza la continuidad de la Política de Servicio a la Ciudadanía, mediante el compromiso institucional en su cumplimiento, evaluación y mejora permanente junto con la ciudadanía.

- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, y promoviendo un trato recíproco entre ciudadanía y servidores que garantice la sana convivencia.
- **Solidaridad:** Fomenta la cooperación, el respeto y la empatía entre la ciudadanía y los servidores públicos, priorizando el apoyo a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o desventaja.
- **Territorialidad:** Reconoce el territorio como base de las decisiones y acciones públicas, considerando sus condiciones sociales, culturales y geográficas para garantizar un servicio diferenciado, inclusivo y en diálogo con las diversas ciudadanías y administraciones locales.
- **Titularidad y Efectividad de los Derechos:** Reconoce a la ciudadanía como titular plena de derechos y exige a los servidores públicos garantizar su ejercicio, protección y restitución cuando sean vulnerados.
- **Transparencia:** Garantiza el manejo claro y responsable de los recursos públicos, el acceso a la información y la rendición de cuentas, promoviendo la integridad, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

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.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Con el objetivo de brindar un servicio y atención eficiente y de calidad en los diferentes canales de contacto con la ciudadanía en la Lotería de Bogotá, se debe cumplir con los siguientes atributos:

- **Confiable:** Brindar una atención y servicio que genere seguridad en la ciudadanía, suministrando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la Lotería de Bogotá.
- **Amable:** 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, entendiendo claramente lo que están requiriendo y brindarles un servicio respetuoso, gentil y honesto, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.
- **Digno:** Que el Servicio a la ciudadanía sea acorde con la condición humana y el sentido común reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- **Efectivo y de calidad:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo requerido por el ciudadano o la ciudadana y que respondan exactamente a la solicitud, requerimiento o petición y que el servicio y la atención cumpla con las necesidades de la ciudadanía

- **Oportuno:** Que la atención y el servicio se preste en el momento que corresponde y en el tiempo establecido cumpliendo los términos de ley respondiendo a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Adaptable:** El servicio a la ciudadanía debe acoplarse a las necesidades de la comunidad para que se sientan cómodamente atendidos.
- **Solidario:** La ciudadanía debe sentir que es importante para la entidad y que su inquietud o requerimiento será atendido de la mejor forma posible. El(la) servidor(a) deberá ponerse en el lugar de la ciudadanía para entender su necesidad y ayudar en la solución que requiera en el marco de la cooperación, el respeto, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio.
- **Responsable:** El(la) servidor(a) público (a) o contratista de la entidad debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a la ciudadanía, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la entidad en los asuntos de consulta permanente, logrando así la credibilidad de la ciudadanía a través del suministro de información idónea.
- **Formador de ciudadanos y ciudadanas:** El servicio bien prestado debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.
- **Capacidad para asesor y orientar:** Se deben tener claros los mecanismos o canales que existen en la Entidad para resolver las inquietudes de la ciudadanía, por esto las personas que se encuentren relacionadas directamente con la atención a los clientes, ciudadanía y grupos de valor deben conocer la entidad, y contar con la actitud idónea que facilite guiar adecuadamente a una persona usuaria, frente a la presentación de sus quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias, ofreciendo una respuesta que lo satisfaga.
- **Incluyente:** Que el servicio que se brinde elimine barreras de acceso a la información; facilitando el acceso físico, los canales de atención y la presentación de peticiones ante la entidad.

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

- **Orientación a la ciudadanía:** dirigir las decisiones y acciones a la ciudadanía de manera empática, con respeto y dignidad, procurando dar solución a sus inquietudes de manera eficiente, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad y teniendo en cuenta los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.
- **Empatía:** reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, brindando una atención cercana, respetuosa y humana.
- **Resolución de conflictos:** capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas en el relacionamiento con la ciudadanía.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía.

- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Compromiso:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, 6 métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

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:

- *Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente, superando los estereotipos y roles discriminatorios. Lo que implica eliminar modos de representar, por ejemplo, a los grupos étnicos, a las personas con discapacidad, a las personas que ejercen las actividades sexuales pagadas (ASP), a las personas de los sectores sociales LGBTI, con otras orientaciones, identidades y expresiones de género diversas, firmantes de paz; así como a población migrante, refugiada o retornada, personas pospenadas o en procesos de reincorporación o reintegración, entre otras poblaciones.*
- *Recibir información oportuna de la ubicación, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales.*
- *Recibir atención especial y prioritaria para niñas, niños, adolescentes, personas gestantes o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, veteranos de la Fuerza Pública, personas con protección personal vigente o con un estado delicado de salud, personas con mascota de apoyo o asistencia, personas con*

enfermedades terminales y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

- *Recibir información en lenguaje claro e inclusivo relacionada con el portafolio de trámites y servicio, así como los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.*
- *Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.*
- *Obtener el radicado de la petición, con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.*
- *Recibir respuesta de fondo a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.*
- *Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos en los casos que aplique.*
- *Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.*
- *Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.*
- *Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.*
- *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.*
- *Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las Leyes.*

DEBERES:

- *Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.*
- *Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la entidad en el marco del servicio.*
- *Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad, y dar buen uso a sus instalaciones.*
- *Elevar solicitudes y requerimientos a la entidad, en las condiciones establecidas por la ley.*
- *Usar de forma apropiada los canales de atención dispuestos por la entidad y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.*
- *Cumplir con sus responsabilidades tributarias, contractuales o administrativas cuando éstas sean aplicables en su interacción con la entidad, realizando los trámites de información, inscripción, actualización, declaración o pago que correspondan como persona natural o jurídica.*
- *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.*
- *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

- Constitución Política de Colombia de 1991. (Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 45, 74, 95 y 270)
- CONPES 01 de 2019: Política pública distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.
- Documento CONPES D.C. 03 de 2019: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Establece el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Documento CONPES 4070 de 2021: Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.
- Resolución 1519 de 2020 (MinTIC): Establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para PQRS.

Leyes:

- Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
- Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas, y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA”
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Ley 2016 de 2020 “Por medio de la cual se regula el uso de la Lengua de Señas Colombiana –LSC– y se dictan otras disposiciones”
- Ley 2052 de 2020 (Artículo 17: “En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por Función Pública”)
- Ley 2080 de 2021 “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción”
- Ley 2421 de 2024 “Por la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones sobre reparación a las víctimas del conflicto armado interno”

Decretos:

- Decreto 2232 de 1995 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 en materia de integración social de las personas con limitación”
- Decreto 1382 de 2000 “Por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela”
- Decreto 1538 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 y se dictan otras disposiciones para la accesibilidad de personas con discapacidad”
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC)”
- Decreto 019 de 2012 (Antitrámites) “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
- Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015): Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.
- Decreto Distrital 197 de 2014 (modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019) “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).
- Decreto 103 de 2015 (compilado en el Decreto 1081 de 2015): Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Decreto 1166 de 2016: Establece reglas frente a la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto Distrital 847 de 2019: Establece y unifica para todas las entidades del Distrito Capital los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública.

- Decreto Distrital 293 de 2021: Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 606 de 2023: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 2195 de 2022 y se adoptan lineamientos en materia de gestión de riesgos y transparencia.
- Decreto Distrital 221 de 2023: “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Distrital 542 de 2023: “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para la gestión documental y la administración de archivos en el Distrito Capital.
- Decreto 477 de 2023 (Alcaldía Mayor de Bogotá): “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Distrital 062 de 2014: Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Bogotá Humana Te Escucha.
- Decreto Distrital 197 de 2014 (Modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019): Por el cual se adopta el Modelo de Integración de Servicios Bogotá Te Escucha.
- Decreto Distrital 847 de 2019: Por medio del cual se modifica el Modelo de Integración de Servicios al Ciudadano en Bogotá.
- Decreto Distrital 189 de 2020: Por el cual se adopta el Modelo de Gestión Ética para Bogotá.
- Decreto Distrital 237 de 2020: Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en Bogotá y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 140 de 2021: Por el cual se adopta la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción 2021–2030.
- Decreto Distrital 542 de 2023: Por el cual se adopta el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC) y se dictan otras disposiciones.

Acuerdos:

- Acuerdo 371 de 2009: Por medio del cual se crea el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS– y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015: Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
- Acuerdo 731 de 2018: Por medio del cual se fortalecen los canales de atención a la ciudadanía y la estrategia de servicio al ciudadano en Bogotá.
- Acuerdo Distrital 761 de 2020: Por medio del cual se adopta la Política Pública de Gobierno Abierto de Bogotá.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013: Por medio del cual se establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Directivas:

- Directiva 002 de 2005: Directiva presidencial por medio de la cual se imparten lineamientos para la atención al ciudadano y la agilización de trámites en las entidades públicas.
- Directiva Conjunta 001 de 2021: Por medio de la cual se imparten lineamientos para el trámite, gestión y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF– en las entidades del Distrito Capital.

- Directiva 004 de 2021: Por medio de la cual se imparten lineamientos para el fortalecimiento del Servicio a la Ciudadanía en Bogotá y la gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Directiva 005 de 2023: Por medio de la cual se establecen lineamientos para la implementación, seguimiento y fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la atención multicanal.

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 universal

Garantiza que todas las personas, sin distinción de condición social, económica, cultural, territorial o física, puedan acceder en igualdad de condiciones a la oferta institucional, eliminando barreras estructurales (físicas, tecnológicas, comunicacionales y actitudinales).

Accesibilidad

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

Accesibilidad en espacios físicos

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, surge el concepto de accesibilidad universal, entendido como la adecuación de los espacios a las necesidades de todas las personas sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial o cognitiva con el fin de convertirlos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos destinados a la atención a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Adicionalmente, se recomienda implementar, como mínimo, las siguientes acciones para garantizar la accesibilidad:

Acciones generales:

- *Ajustar los reglamentos o procedimientos para asegurar la atención y el acceso a la información de las personas con discapacidad. Esto incluye ofrecer información en formatos comprensibles, permitir el uso de dispositivos de apoyo y facilitar otras formas de asistencia.*
- *Promover el diseño universal en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, garantizando la participación activa de las personas con discapacidad.*

- *Adecuar la oficina de atención a la ciudadanía para que cumpla con las normas mínimas de accesibilidad. Esto implica verificar especialmente:*
 - *El acceso a los baños*
 - *La inclinación y el ancho de las rampas*
 - *La ausencia de obstáculos en las zonas de circulación (puertas semiabiertas, objetos en el suelo, cables, materas mal ubicadas, entre otros)*
 - *Que los mostradores y ventanillas, en los casos que aplique, respondan al diseño universal, permitiendo una adecuada interacción para personas usuarias de silla de ruedas o de talla baja.*
 - *La existencia de un sistema de señalización adecuado, visible, sencillo y suficiente, que oriente sobre áreas de atención, servicios a la ciudadanía, módulos de orientación, en los casos que aplique, baños, medidas de seguridad, e incluya textos complementados con símbolos gráficos, relieve y braille.*
 - *Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 "Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil", e incluir señales podotáctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.*
- *Incluir en la sala de espera un área libre suficientemente amplia para ubicar y maniobrar sillas de ruedas o dispositivos de movilidad.*
- *Contar en la recepción con un mapa o plano de ubicación dentro de la entidad, el cual, además, debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.*
- *Asegurar que la información expuesta en carteleras, televisores o avisos informativos tenga lenguaje sencillo, letra grande y contenidos actualizados.*
- *Permitir el ingreso de perros guía o de apoyo, especialmente para personas ciegas o sordo ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores cuando lo requieran.*

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.

En este sentido, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), entre otros.

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 redes sociales y correo electrónico, para adaptarnos a las preferencias de los usuarios.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos que especifican las directrices en cada uno de los componentes; con el fin de facilitar la consulta:

1. Anexo 1 Directrices de accesibilidad web https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf
2. Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf
3. Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178659_Condiciones_minimas.pdf
4. Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178656_Requisitos_datos_abiertos.pdf

Es fundamental tener en cuenta, en el diseño de la página web de la entidad, los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de Accesibilidad a Páginas Web (2011).

En la misma línea, el Programa Nacional de Servicio a la Ciudadanía del Departamento Nacional de Planeación, en su guía para entidades públicas sobre Servicio y Atención Incluyente, ofrece las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual de la entidad:

- Verificar que la información disponible en la sede electrónica de la entidad esté redactada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que esta información se actualice de manera constante.
- Evitar el uso de tecnicismos o siglas sin su respectiva definición, para asegurar que toda la ciudadanía pueda acceder a la información sin barreras.
- Crear un ícono o sección visible en la sede electrónica que indique que el sitio es accesible, lo cual alentará a la ciudadanía a utilizarlo.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana y/o con Closed Caption, para facilitar la comprensión de las personas con discapacidad auditiva.
- Habilitar opciones adicionales de contacto virtual como chat en línea, redes sociales y correo electrónico, entre otras, para garantizar que todos los ciudadanos puedan comunicarse de manera efectiva con la entidad.

Accesibilidad en canal telefónico

El canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados 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: Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.*
- *Utilizar el servicio de relevo de llamadas de Chatico de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio.*

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 e incluyente

La comunicación de la Lotería de Bogotá debe ser precisa, comprensible, incluyente, útil y fácil de entender, permitiendo que todos los ciudadanos y las ciudadanas, 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.

Una comunicación es clara cuando pone en primer lugar a la ciudadanía, es decir, reconoce sus particularidades y procura, teniendo en cuenta los diferentes enfoques, acercar la información pública de manera amable, cercana y entendible.

El Lenguaje Claro nace en la Política de Servicio a la Ciudadanía, pero es transversal a las políticas de relacionamiento, es decir, a las políticas de Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Participación ciudadana, pues cada momento de interacción con la ciudadanía debe ser confiable y cercano; y cada contenido público debe ser fácil de encontrar, comprender y usar.

Además, el lenguaje incluyente, es decir, el que está libre de prejuicios y estereotipos, y “permite la transformación de todo ese entramado de representaciones, símbolos e imaginarios a través de los cuales, como seres humanos, le otorgamos sentido a nuestra realidad, ordenándola y categorizándola”.

El lenguaje incluyente hace parte el reconocimiento de las diferentes identidades de género y expresión al género, relacionado con la utilización del nombre identitario y el uso de pronombres para interactuar con la ciudadanía de acuerdo con su identidad de género.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se recomienda tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- **Pensar en la ciudadanía:** *ponerse en los zapatos de quién nos lee para identificar sus preguntas, intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; lo que implica tener, desde el principio, un enfoque diferencial poblacional. Para ello, tenga en cuenta las siguientes preguntas:*
 - ¿A quién le escribo? ¿Qué necesita saber o qué solicita? ¿Qué quiero que haga la persona después de leer el documento o respuesta?
- **Priorizar los mensajes más importantes,** *es decir, qué es aquello que es indispensable y que responde efectivamente a las necesidades de información ciudadana. Puede apoyarse en las siguientes preguntas:*
 - ¿Cuál es el mensaje principal que quiero comunicar? ¿Este mensaje responde a la necesidad de información de la ciudadanía? ¿El texto dice lo esencial? ¿El texto es cercano y útil? Proporciona respuestas a las preguntas: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo?
- **Organizar la información,** *la estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:*
 - *Introducción: permite ofrecer un contexto de la comunicación, por ejemplo, para el caso de una respuesta a una PQRSD, la introducción incluye el saludo de bienvenida y la fecha y número del radicado, no es indispensable incluir el texto de la petición ciudadana.*
 - *Cuerpo: es el apartado en el que se responde de manera directa la solicitud o petición, incluye qué debe hacer o cuáles son los pasos, requisitos o acciones a tomar.*
 - *Cierre: es el mensaje de despedida, el cual puede incluir canales o puntos de atención.*
- **Usar un lenguaje simple,** *para que la ciudadanía pueda a la primera lectura entender la información, esto incluye emplear palabras comunes o explicar las palabras especializadas, usar verbos en lugar de sustantivos (es más difícil decir “dar inicio” a “iniciar), evitar las oraciones subordinadas, es decir, aquellas que dependen de una principal y que pueden desconcentrar la información principal, por ejemplo:*
 - *“Mariela, vecina y lideresa de la localidad, cuando vino a la entidad, que fue la que le recomendaron en la Alcaldía, no sabía que el trámite no tenía costo, así que se puso muy contenta con la noticia”, es mejor decir: “Mariela fue a la entidad y se enteró de que el trámite no tenía costo”.*
 - *Las siguientes preguntas pueden ser útiles para redactar más simple:*
 - *¿Las palabras que utilizo son concretas y cercanas? ¿Los verbos están en presente y las frases en voz activa (¿sujeto + verbo + predicado)? ¿Las palabras son fáciles de entender para personas que no son expertas en*

nuestros temas? ¿Se explican las palabras raras o desconocidas (legalismos, siglas, etc.)? ¿Las frases se relacionan entre sí? ¿Utiliza los conectores o enlaces entre las frases y los párrafos?

- **Usar un tono cercano.** El lenguaje claro también tiene que ver con el tono con el que nos comunicamos, por ejemplo, ¿estoy entregando información de manera cordial o estoy dando órdenes?, ¿utilizo un tono cálido o autoritario? Recuerde: nadie lee en neutro.
- **Usar recursos visuales** para aclarar o ilustrar información. Las tablas, figuras o imágenes pueden ayudar a facilitar su comprensión; también, las viñetas ayudan a clasificar información y presentarlas de manera más concreta y sencilla.
- **Revisar el documento.** Luego de escribir, vale la pena releer el documento para identificar errores, vacíos o información que pueda eliminarse. Esta nueva lectura puede hacerla un tercero para que el resultado sea más objetivo. También, es clave permitirse la retroalimentación, nadie es infalible y puede ser una oportunidad para enriquecer el contenido.

Innovación abierta

Orientar la mejora de los escenarios de relación entre la ciudadanía y la entidad desde el desarrollo de metodologías y herramientas de innovación que partan de la propia experiencia ciudadana para transformar la gestión institucional.

- **Transformación digital:** es el aprovechamiento estratégico de tecnologías, datos y metodologías emergentes para rediseñar procesos, fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la experiencia de la ciudadanía. Este principio impulsa servicios públicos más accesibles, seguros, personalizados y centrados en las personas, garantizando una relación directa y ágil con el Estado.
- **Innovación:** Es la capacidad institucional para transformar la prestación del servicio a la ciudadanía mediante la generación de conocimiento, la experimentación, el uso estratégico de tecnologías y la adaptación continua. Este principio fomenta una cultura creativa, colaborativa y abierta al cambio, enfocada en responder de manera ágil y efectiva a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.
- **Transparencia:** Garantiza el acceso claro, oportuno y comprensible a la información pública como un derecho ciudadano y un deber institucional. Constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la legitimidad y la confianza en la administración distrital, que se hace mediante la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso a la información pública la integridad y la lucha contra la corrupción.

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 consciencia 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.*

ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población o grupos de atención y reconocerlos en sus particularidades.

ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención

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

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.

ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

De acuerdo con lo señalado por Secretaría Distrital de Planeación, el enfoque poblacional-diferencial “centra la atención en la diversidad de las personas que habitan Bogotá. Permite comprender y visibilizar dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones de transformación desde la equidad, que materialicen el goce efectivo de sus derechos”

El enfoque diferencial sirve para “visibilizar dinámicas de discriminación y exclusión que han vivido grupos poblacionales y sectores sociales en la ciudad; reconocer que las personas y colectivos tienen características y necesidades particulares que requieren respuestas diferenciales por parte del Estado; comprender a Bogotá como una ciudad diversa y encaminar las políticas públicas de la ciudad desde esta concepción”

Su aplicación es necesaria para lograr la promoción de 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.

ENFOQUE TERRITORIAL

Reconocer las particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas.

ENFOQUE DE GÉNERO

De acuerdo con el Manual para una comunicación libre de sexismo y discriminación para la prevención y eliminación de las violencias contra las mujeres de la Secretaría de la Mujer, el enfoque de género constituye una herramienta de análisis que permite entender “cómo construcciones históricas, las diferencias y las desigualdades en los comportamientos y en las posiciones sociales de mujeres y hombres, en abierta oposición del enfoque tradicional naturalista que asignaba las diferencias y desigualdades a razones de tipo biológico” (García Prince, 2008, p. 13).

Es importante tener en cuenta la perspectiva interseccional que nos permita entender “las desventajas que recaen sobre las mujeres como consecuencia de la combinación de múltiples ejes

de discriminación que limitan la realización de sus derechos, el desarrollo de sus capacidades y el acceso a bienes y servicios.

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)

En el servicio a la ciudadanía, esta perspectiva orienta tanto la atención como los procesos de formación de los/as servidores/as públicos, promoviendo habilidades para el trato digno, incluyente y equitativo.

Implica reconocer las particularidades de cada persona, adaptar los servicios a sus necesidades y generar entornos accesibles y respetuosos de la diversidad, asegurando así una experiencia de calidad para toda la ciudadanía.

PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN

La atención a la ciudadanía es un pilar fundamental en la gestión pública, ya que permite fortalecer la confianza entre la entidad y la ciudadanía, garantizando el acceso oportuno, equitativo y transparente a los servicios, trámites e información.

En ese sentido se contemplan pautas, ciclos de servicio y recomendaciones específicas para cada uno de los canales de atención: presencial, telefónico, virtual, escrito y redes sociales con los que cuenta la entidad y que tiene a disposición de los clientes, ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la institución, promoviendo con ello un enfoque diferencial, inclusivo y orientado a la calidad.

Asimismo, a través de los canales de atención dispuestos por la Lotería de Bogotá se busca garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, la protección de datos personales y la accesibilidad para todos los grupos poblacionales, en especial aquellos que requieren atención prioritaria.

Definición de canales de atención

Son los medios y espacios que la entidad pone a disposición de la ciudadanía para que ésta pueda realizar trámites, presentar peticiones y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de la entidad.

Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención

- *Suministre información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.*
- *Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.*
- *Acoja las recomendaciones brindadas relacionadas con la accesibilidad, para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.*
- *Informe a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.*

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ

La Lotería de Bogotá, tiene a disposición de los clientes, ciudadanía y grupos de valor los siguientes canales o mecanismos de contacto y atención:

Canal Presencial:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Oficina de Atención al Cliente – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas y Atención en relación con información y orientación general.
Dirección de Operación de Producto y Comercialización – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención en relación con pago de premios
Punto de información y radicación de correspondencia física - Bogotá Carrera 32 A # 26 - 14 Primer Piso recepción	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención en relación con radicación física de correspondencia.
Oficina Jefe Oficial de Cumplimiento – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención acerca de trámites y servicios relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.

Oficina Oficial de Protección de Datos Personales – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención acerca de trámites y servicios relacionados con el Tratamiento de Datos Personales.
--	---	--

Canal Virtual

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Formulario electrónico “Contáctenos” ubicado en la página Web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (las PQRSFD recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
Correo electrónico de Atención al Cliente cliente@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (las PQRSFD recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
Enlace del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha http://bogota.gov.co/sdqs	Permanente 24/7 (las PQRSFD recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá

	el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros).
Correo electrónico para radicación virtual de correspondencia – ventanilla virtual: siga@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (la documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este canal los usuarios, proveedores, entidades, organismos colegiados, clientes y ciudadanía en general, podrán enviar, las 24 horas del día, la correspondencia o comunicaciones que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.
Correo electrónico para radicación virtual de facturas y/o cuentas de cobro: factura@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (la documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este canal los proveedores y contratistas podrán enviar, las 24 horas del día, las facturas y/o cuentas de cobro que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.
Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011
Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este correo se efectuarán las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, de conformidad con lo establecido en el inciso 2

		del Artículo 4 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
Comunicados de prensa	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.
Blog	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.
Formulario de inscripción tienda virtual	Permanente 24/7	Formulario de datos personales para juego de Lotería online y envío de mailing autorizado.
Plataforma "GESTORES" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7	En este canal se atenderán las solicitudes de juegos promocionales y rifas.
Plataforma "DISTRIBUIDORES" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7	Canal de acceso a la plataforma para distribuidores de lotería.
Correo electrónico para temas relacionados con el Tratamiento de Datos Personales: protecciondedatos@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente al Tratamiento de Datos Personales.
Correo electrónico para temas relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno: anticorrupcionyantisoborno@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas

		de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.
Botón de denuncias “Denuncie – Cero tolerancia al soborno” ubicado en la página web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (las denuncias recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias en lo referente a temas de soborno y/o corrupción.

Canal Telefónico:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Línea de Atención al Cliente 601 3351535 extensión: 2210 o 2216 Línea gratuita nacional 018000 123070	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas (a través de este canal se brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros)
PBX: 601 3351535	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención a la ciudadanía, clientes y grupos de valor que requieran información general de la entidad.
Línea de Atención Juegos Promocionales y Rifas: 601 3351535 extensión: 2224	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales.
Línea de Atención Oficial de Cumplimiento: 601 3351535 extensión: 2254	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con temas del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.

Línea de Atención Oficial de Protección de Datos Personales: 601 3351535 extensión: 2238	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales.
Línea Móvil para Denuncias: 3208726755	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán denuncias de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Corrupción y Soborno.

Canal de Correspondencia - Oficinas:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Punto de información y radicación de correspondencia física - Bogotá Carrera 32 A # 26 - 14 Primer Piso Recepción	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Radicación física de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas por medio escrito, así como correspondencia, oficios y comunicaciones dirigidas a la Entidad.

Canal Redes Sociales:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Facebook https://www.facebook.com/loteriadebogota/	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
X (Twitter) https://x.com/loteriadebogota	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Instagram https://www.instagram.com/loteriadebogota/	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.

Youtube https://www.youtube.com/@loteriadebogota	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Tik Tok https://www.tiktok.com/@loteriadebogota	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
LinkedIn https://www.linkedin.com/company/loter%C3%ADa-de-bogot%C3%A1/	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.

Protocolo de atención para el 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 de acuerdo a la naturaleza de la entidad, presentar peticiones y recibir orientación.

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.*
- *Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.*
- *Asegurar que el espacio interior y exterior para la atención ciudadana sea organizado, confortable y adecuado, considerando la infraestructura, el mobiliario y las condiciones de ambiente físico 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.*
- *Portar el carné institucional de manera visible en todo momento.*
- *Garantizar que las y los servidores 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.*
- *El equipamiento disponible para la atención a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso.*
- *Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas, por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que el espacio físico cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde la persona pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad.*
- *Llegar 15 minutos antes a la oficina o punto de atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.*
- *Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden de la oficina o punto de atención y de su mobiliario sean óptimas.*
- *Tener en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.*
- *Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.*
- *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.*

La atención presencial a la ciudadanía en la entidad se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, entre la ciudadanía y las o los servidores que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

Dado que la atención inicia desde el momento en que una persona ingresa a la entidad, es esencial que el personal reconozca la importancia de la primera impresión y brinde un servicio de calidad, siguiendo los protocolos establecidos.

Recomendaciones Adicionales

- *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.*

- 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 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.
- 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 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 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.
- Establecer contacto visual desde el momento en que la persona se acerque y mostrar una actitud amable.
- Saludar de inmediato y con cortesía, utilizando la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?”. No se debe esperar a que sea la ciudadanía quien salude primero.
- Brindar una atención completa y exclusiva durante todo el tiempo del contacto.
- Aprovechar los primeros 30 segundos para generar una impresión positiva mediante un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Orientar la atención hacia la satisfacción de la persona, demostrando entusiasmo y cordialidad en todo momento.
- Aplicar el sentido común para resolver los inconvenientes que puedan presentarse.
- Cuidar los últimos 30 segundos de la interacción, asegurando la entrega de un servicio satisfactorio y finalizando con una despedida cordial
- 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

Protocolo de atención del personal de vigilancia y recepción:

- Establecer contacto visual cuando la persona se acerque.
- Ofrecer un saludo de bienvenida de manera amable: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.
- Preguntar a dónde se dirige.
- Anunciar la llegada de la persona en su presencia.
- Contactar al servidor, servidora o contratista hacia quien se dirige la persona.
- Cuando la persona se dirija al área de Atención al Cliente, permitir su ingreso para atención inmediata; si llegase a existir alta afluencia, informar el tiempo aproximado de espera.

- *Diligenciar en línea el formato dispuesto por la entidad para el registro de asignación de turnos de atención a la ciudadanía cada vez que se acerque una persona para ser atendida por este medio presencial.*
- *Informar con cortesía y respeto, en caso de ser necesario revisar maletines, paquetes o efectos personales, explicando que se trata de un procedimiento orientado a garantizar la seguridad de todas las personas en el punto de atención.*
- *Indicar a la ciudadanía el lugar de registro con claridad.*
- *Solicitar el registro de computadores, tabletas o elementos similares en la recepción, recordando que dicho registro debe realizarse tanto a la entrada como a la salida.*
- *Orientar a la ciudadanía hacia el punto o servicio que solicita.*
- *Evitar cualquier actitud de obstrucción o desconfianza, garantizando un trato respetuoso y sin prejuicios hacia todas las personas.*
- *No retener ningún documento de identificación de la ciudadanía.*
- *Despedir cordialmente a la ciudadanía al finalizar la interacción.*

Servidores públicos:

Teniendo en cuenta que los servidores y servidoras que tienen relación con los clientes, ciudadanía y grupos de valor deben atender de manera inmediata los requerimientos de la población, buscando satisfacer sus expectativas, deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- *Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.*
- *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”.*
- *Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.*
- *No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.*
- *Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.*
- *Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.*
- *Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.*
- *Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.*

- *Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.*
- *Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.*
- *En caso de haber registrado una petición, brindar el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.*
- *Finalizar la atención preguntando si hay algo más en que le pueda servir.*
- *El carné institucional debe usarse siempre y en un lugar visible.*
- *Los accesorios deben ser discretos*
- *El cuidado y apariencia del espacio físico impacta directamente en la percepción de la ciudadanía; por ello, se debe mantener limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor.*
- *Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo; se recomienda llegar 10 o 15 minutos antes de iniciar la jornada para ello.*
- *Guardar carteras, maletines y elementos personales fuera de la vista de la ciudadanía.*
- *No tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos o juegos.*
- *No consumir ni mantener a la vista alimentos o bebidas.*
- *Guardar la papelería e insumos, manteniendo únicamente la cantidad necesaria en el dispensador.*
- *Archivar oportunamente los documentos, especialmente aquellos de archivo temporal.*
- *Mantener la papelería fuera de la vista y sin desbordamiento.*
- *Revisar diariamente el estado de sellos, esferos, cosedoras y demás elementos necesarios para el trabajo, asegurando su correcto funcionamiento.*
- *El personal de aseo deberá, antes de iniciar la jornada, limpiar pisos, áreas de servicio a la ciudadanía, escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.*

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.*
- *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 o ciudadana 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 al jefe inmediato para que resuelva de fondo.*
- *Despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradecer la visita.*

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 aninado, 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 perverse 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 movilizarse 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*

Aplicación encuesta de satisfacción

Una vez finalizada la atención en el punto presencial, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción ubicada en la recepción de la Lotería de Bogotá antes de salir de las instalaciones de la entidad. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

Protocolo de atención para el canal telefónico

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital

Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Lotería de Bogotá, así como el conmutador y línea móvil para denuncias.

Recomendaciones Generales

- *Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.*
- *Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.*

- *Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.*
- *Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.*
- *Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.*
- *Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.*
- *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.*
- *Prestar total atención a la persona: durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.*
- *Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.*
- *Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.*
- *Transmitir seguridad a la ciudadanía. Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.*
- *Tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.*
- *Realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto,*

formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

- *Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.*
- *Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.*
- *Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.*
- *Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, realizando preguntas de validación que permitan identificar si se comprendió la información brindada.*
- *Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.*
- *Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.*
- *Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para tal fin la información de las llamadas.*

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.

Aplicación encuesta de satisfacción

Evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en el canal telefónico en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta telefónica de satisfacción (IVR) y dirigirla a la misma de acuerdo con el instructivo destinado para tal fin. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

Protocolo de atención para el 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.*
- *Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.*
- *Atienda de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio virtual.*
- *Cuide la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.*

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 o desde el Sistema Integrado de Gestión Documental.*
- *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.*

Protocolo de atención en 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. Las redes sociales permiten la gestión de interacciones a través de las cuentas oficiales de la Lotería de Bogotá, por “mensajes directos” (privados) o “mensajes públicos”; por este canal, se puede acceder a información e interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, en tiempo real.

A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio. En este documento, el cual se socializa periódicamente a todos los colaboradores y colaboradoras de la Lotería de Bogotá, se indica cual es el ciclo de servicio que se puede cumplir, a partir del momento en que se identifica la petición en la red social hasta el trámite y gestión de esta por la entidad.

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.

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.*

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL Y ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

A través de orientaciones claras para la atención diferencial poblacional y actuaciones para situaciones imprevistas se busca garantizar un servicio incluyente, accesible, personalizado y efectivo, mejorando la experiencia del mismo, aumentando la confianza con la ciudadanía y facilitando el acceso a la oferta de la entidad y el ejercicio de derechos de la ciudadanía, a través de nuestra labor diaria de atención y orientación.

PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL

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)

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS GESTANTES, LACTANTES O PERSONAS CON NIÑAS O NIÑOS DE PRIMERA INFANCIA

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

Es importante reconocer las necesidades particulares de este grupo de valor, y hacer uso de los espacios y facilidades que se tengan en el punto de atención, de tal manera que exista una asistencia más efectiva y un trato respetuoso, empático y libre de discriminación.

Recomendaciones para la Atención

- *Priorice el ingreso y su atención en aras de que su permanencia en las instalaciones no sea por un tiempo tan extenso.*
- *Brinde atención y orientación rápida y oportuna.*
- *Indique cuál es la zona en donde será atendida ya sea una sala preferente si es el caso o en un espacio cómodo.*
- *Es importante, si la ocasión lo requiere, informar a la ciudadanía presente en la sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido continuará con la atención, de acuerdo con el orden de llegada según corresponda.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Hace referencia a la atención de niñas, niños y adolescentes, quienes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos sobre asuntos que les afecten directamente. Su atención es prioritaria y debe brindarse en un ambiente que genere confianza y seguridad.

En la atención particular a menores es importante destacar que en todas las situaciones, prima su interés superior y la garantía de sus derechos, por lo que deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad o cualquier otra condición.

En ninguna circunstancia el servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. Por lo tanto, se debe tratar al menor con respeto, teniendo en cuenta su edad, sin diminutivos y que la información que se le brinde sea clara, descriptiva y puntual.

Recomendaciones para la Atención

- *Priorice su atención respecto de los otros usuarios del servicio.*
- *Escuche atentamente y maneje con reserva la información que manifiesten.*
- *Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene preguntar para entender.*
- *Llámelo por su nombre y evite usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino(a)”, “chiquillo(a)” o “muchachito(a)” en cualquiera de los escenarios de atención.*
- *Emplee un trato cordial sin utilizar apelativos cariñosos.*
- *No emplee tecnicismos del derecho o de la psicología, use un lenguaje claro.*
- *Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONA HABITANTE DE CALLE

De acuerdo con la Ley 1641 de 2013 un habitante de calle es “toda persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria, generando diversos tipos de relación con los espacios y sus habitantes para suplir algunas de sus necesidades básicas y/o de consumo de SPA”. En este sentido, la atención a habitantes de calle debe garantizar el respeto, la dignidad y la protección de sus derechos.

Recomendaciones para la Atención

- *Orienta sin prejuicios personales: no tome de manera personal reacciones o desconfianzas de esta población ya que en muchas oportunidades se han vulnerado sus derechos y han sufrido experiencias traumáticas. Evite juzgar por la apariencia y favorezca siempre un enfoque respetuoso que reconozca la dignidad y autonomía personal de cada individuo.*
- *Use un lenguaje claro y términos respetuosos: evite expresiones o calificativos despectivos como “indigente”, “desechable” o “gamin”. Diríjase a la persona usando su nombre o, en su defecto, “señor” o “señora”, según corresponda. Hable con un tono y ritmo normal, no los imite. Asegúrese de que la persona lo comprenda. De ser posible, entregue material escrito en letra grande y legible.*
- *Sea empático y respetuoso en el contacto: no critique ni haga comentarios sobre su vestuario, forma de hablar o higiene. Muestre empatía y evite cualquier señal de incomodidad, asco o rechazo, pues estos pueden generar reacciones adversas. No pregunte por su pasado o los eventos que lo hayan llevado a la situación actual.*
- *No niegue el saludo de la persona que extiende su mano, por el contrario, salude con el puño contra el otro puño o puño contra la otra palma.*
- *Trabaje en equipo y coordinadamente: Si el trámite o solicitud no es de su competencia, oriente a la persona hacia la entidad correspondiente, a través de un trabajo interadministrativo y colaborativo. Mantenga una actitud tranquila y si se presenta alguna novedad que afecte el servicio, informe al personal de seguridad o coordinadores, pero tenga en cuenta que la tranquilidad se contagia.*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA FUERZA PÚBLICA

De acuerdo con el artículo 13 del Decreto 428 de 2018, “las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la Fuerza Pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

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

Recomendaciones para la Atención

- *Identificación: al acercarse un miembro de la Fuerza Pública, salude cordialmente y pregunte en qué puede servir. Es posible que el miembro de la Fuerza Pública se identifique con su carné institucional, así que tenga en cuenta la necesidad de ofrecer una atención prioritaria si se encuentra en ejercicio de sus funciones, sin menoscabar la atención a otros ciudadanos.*

- *Escucha activa: preste atención a la solicitud del miembro de la Fuerza Pública para comprender sus necesidades y brinde la información necesaria sobre el trámite o servicio requerido, incluyendo requisitos, costos (si aplica), y pasos a seguir. Responda a sus preguntas de manera clara y precisa brindando una ruta de atención confiable y precisa.*
- *Cierre de la atención: agradezca su visita, oriente sobre los canales de atención que tiene la entidad y póngase a disposición para futuras consultas*

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A VETERANO DE LA FUERZA PÚBLICA

Hace referencia al personal que perteneció a las Fuerzas Militares o a la Policía Nacional que cuenten con asignación de retiro, pensión por invalidez, distinción de reservista de honor, o aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales, o tengan la calidad de víctimas en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 por hechos ocurridos en servicio activo y en razón del mismo, ostentan la calidad de veterano de la Fuerza Pública en el marco de lo establecido en el literal a del artículo 2 de la Ley 1979 de 2019.

Recomendaciones para la Atención

- *Identificación: verifique que la persona presente el documento oficial que acredite su credencial como Veterano de Guerra, es decir, el certificado de distinción como veterano de la Fuerza Pública, verifique su fecha de vencimiento. (ver imagen del cuadro del caso).*
- *Ingreso: se genera turno prioritario y se indican las áreas a las que puede acceder y los tiempos aproximados de espera.*
- *En caso de vencimiento de acreditación se debe informar al personal de la razón de la negativa y se debe seguir con la atención normal o de adulto mayor según sea el caso.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON PROTECCIÓN PERSONAL (escoltas)

Entiéndase por escolta a quienes se encargan de la seguridad e integridad de personas que requieran especial protección (políticos, empresarios, líderes o lideresas, artistas, entre otras). En este sentido, se prioriza su atención para que las personas protegidas no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para la persona protegida o los demás visitantes del punto.

Recomendaciones para la Atención

- *Verifique los documentos de identificación de los escoltas o ciudadanos de que porten armas, así como el permiso de porte de arma en Colombia. Tenga en cuenta que la expedición de los permisos de porte está a cargo del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), que es una dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares.*

- Para verificar la legalidad de un permiso de porte de arma, puede hacer uso de los siguientes canales:
 - *Página web del DCCAE: página oficial para los trámites relacionados con armas en Colombia es www.controlarmas.mil.co Allí encontrará información sobre los procesos de adquisición, tenencia y porte de armas, así como la revalidación de permisos.*
 - *Aplicación móvil CriptoVerifierCo: Esta app, disponible en Google Play, permite escanear el código QR que se encuentra en los permisos para validar la información.*
 - *Centro de Información Nacional de Armas (CINAR): Para las autoridades competentes (Fuerza Pública y entes judiciales), el DCCAE cuenta con un canal telefónico 24/7 a través del CINAR. Este centro permite consultar en tiempo real sobre armas y personas registradas en el Sistema de Información de Armas, Explosivos y Municiones (SIAEM). PBX: 601 426 14 16 Ext: 20315 Celular: 317 366 49 53. Si es persona privada o pública, el permiso parece a nombre de la empresa o la entidad.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ANIMALES DE COMPAÑÍA DE APOYO O ASISTENCIA

Consiste en el ingreso de personas al punto de atención con animales de compañía certificados como individuos de asistencia o apoyo emocional. De acuerdo con lo establecido en la Ley 675 de 2001 (Régimen de Propiedad Horizontal), la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana), la Ley 2054 de 2020, y las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulen el ingreso, circulación y permanencia de animales de compañía en espacios públicos, abiertos al público o en inmuebles de uso público.

Para ello es importante tener presente las siguientes definiciones y distinciones:

- *Animal de asistencia: animal certificado que realiza tareas específicas que ayuden a una persona con cualquier tipo de discapacidad, generalmente caninos. Dentro de las tipologías de animales de asistencia se encuentran:*
 - *Guía: entrenado para guiar exclusivamente a personas con discapacidad visual.*
 - *De servicio: entrenado para prestar ayuda a personas con discapacidad física.*
 - *De alerta médica: entrenado para dar alerta médica en caso de crisis epiléptica, diabética o de otro tipo de enfermedad que se reconozca.*
 - *De señal u oyente: entrenado para apoyar a personas con discapacidad auditiva.*
 - *Otros: Autismo, psiquiátrico, entre otros.*
 - *Animal de apoyo emocional: animal certificado que proporciona apoyo emocional a su dueño, ayudando a aliviar síntomas de ansiedad, depresión u otros problemas emocionales.*

Recomendaciones para la Atención

- *El personal de recepción deberá efectuar el control de acceso, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ingreso. Una vez constatado que dichos requisitos se satisfacen, autorizará y registrará el ingreso del animal de compañía certificado como de asistencia o de apoyo emocional.*

Requisitos de ingreso

- *Animales de especies consideradas de compañía.*
- *Documentación sanitaria y de identificación:*
- *Carné de vacunación vigente, especialmente contra la rabia.*
- *Constancia de desparasitación (interna y externa).*
- *Placa de identificación con nombre del animal y datos de contacto del cuidador. En lo posible, microchip de identificación.*
- *Kit de aseo (limpiador enzimático, toallas húmeas o paño absorbente) y bolsas para recoger heces.*
- *Caninos deben ingresar y permanecer con trailla, en caso de considerarse de razas de manejo especial deben cumplir con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016: trailla, bozal y control por persona mayor de edad.*
- *Caninos deben contar con su correspondiente arnés, chaleco de identificación según la categoría de trabajo.*
- *Las demás especies deberán ingresar en un contenedor tipo guacal, seguro y adecuado, que garantice condiciones de comodidad, ventilación e higiene, y que no represente riesgo para la integridad del animal.*
- *Animal de asistencia: de presentar el certificado de centro de adiestramiento.*
- *Animal de apoyo emocional: debe presentar el certificado de psicología/psiquiatría y certificado de aptitud del animal como apoyo emocional.*

Condiciones del animal

- *El animal deberá encontrarse en aparente buen estado de salud.*
- *No se permite el ingreso de hembras en celo.*
- *El animal no debe presentar signos de enfermedad infectocontagiosa.*
- *El animal no debe presentar comportamientos agresivos; si se tornara agresivo debe retirarse del lugar.*

Condiciones del tutor

- *Solo se podrá llevar un animal por persona.*
- *Previo al ingreso, la persona cuidadora deberá procurar que su animal haya realizado sus necesidades fisiológicas.*
- *Dar turno de atención prioritaria.*

- *Dar ingreso al usuario (a) con su animal por la puerta de acceso preferencial, no por los torniquetes.*
- *Ofrecer una superficie con altura (tipo mesa), para ubicar los animales de compañía que sean llevados en contenedores tipo guacal, evitando que queden en el piso.*
- *Indicar a la persona el correcto comportamiento de los animales de compañía dentro del punto de atención, es decir:*
- *Mantener el ambiente limpio y sin olores que puedan molestar a las demás personas presentes.*
- *No permitir que el animal de compañía deambule libremente por el punto de atención.*
- *Ser responsable del comportamiento del animal de compañía: evitar excesos de ladrido, ruidos, saltos sobre personas, robos de alimento o cualquier otra conducta que afecte la tranquilidad de las personas presentes.*
- *Ser responsable por los daños y/o perjuicios que el animal de compañía ocasione a las personas, bienes o instalaciones.*
- *Asumir la responsabilidad civil, administrativa o penal que se derive por cualquier acto del animal de compañía.*
- *Como servidor(a); no toque, manipule, juegue o se distraiga con los animales de compañía de asistencia o apoyo emocional*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN MIGRANTE, REFUGIADA Y RETORNADA

Hace referencia a la orientación y acompañamiento efectivo a las personas **migrantes**, ya sean migrantes internos o externos, de tránsito o con vocación de permanencia, teniendo en cuenta que *"todos los migrantes, en virtud de su dignidad humana, están protegidos por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sin discriminación, en condiciones de igualdad, independientemente de su situación administrativas o de su condición"* (Organización de los Estados Americanos - OEA).

Por su parte, las personas refugiadas son "quienes, debido a una persecución que les hace temer por su vida, como es el caso de una guerra, han cruzado la frontera de su país para refugiarse en un país de acogida" (ACNUR); y las retornadas son quienes han permanecido en el exterior y luego deciden volver a su país de origen.

Recomendaciones para la Atención

- *Facilite la comunicación: reciba a la persona con agrado y actitud de servicio e invite amablemente a que exponga su situación con claridad. Tenga en cuenta que no todos los términos son obvios ni comunes, así que indague amablemente hasta que esté sintonizado con las necesidades de la ciudadanía.*
- *Mantenga una actitud empática y profesional: escuche activamente sin interrumpir, evite subir el tono de voz o mostrar indiferencia y mantenga una postura corporal abierta y*

receptiva. No estereotipe ni dé por hecho la nacionalidad, condición o necesidad de información de la persona.

- *Busque soluciones posibles y realistas: analice las opciones disponibles para resolver las inquietudes. No prometa soluciones que no están dentro de sus competencias, es decir, comprométase únicamente con lo que efectivamente puede cumplir.*

PROTOCOLO 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:

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. No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

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.*
- *Es importante utilizar un lenguaje adecuado y no discriminatorio como: "viejo", "anciano"; "persona de edad", "adulto mayor", "tercera edad", "veteranos(as)", "cucho". Estos pueden ser reemplazados por "persona mayor", "población mayor", "población longeva", "hombres y mujeres mayores".*
- *Para fomentar una comunicación asertiva con personas mayores, es esencial dirigirse a ellas con respeto, manteniendo una actitud directa y honesta que favorezca la confianza mutua. Es importante permitirles expresar libremente sus necesidades, sentimientos y creencias, reconociendo y respetando sus derechos en todo momento.*
- *Se recomienda solicitarles que describan con claridad y oportunidad aquellas situaciones que les resultan desagradables, lo cual facilita el entendimiento y la resolución de posibles conflictos desde el diálogo y la empatía.*
- *Para establecer una comunicación verbal asertiva con personas mayores, es fundamental mantener contacto visual con la persona mayor y en caso de que vaya acompañada, no dirigirse hacia la persona acompañante; utilizar un tono y volumen de voz adecuados, y dirigirse a ellas con respeto, hablándoles de usted salvo que expresen lo contrario.*

- *Es recomendable llamarlas por su nombre, evitar interrumpirlas mientras hablan, y abstenerse de entrar en discusiones, mostrando consideración por sus creencias. Además, es importante escuchar activamente y tener en cuenta sus gustos y preferencias, favoreciendo así un diálogo empático, respetuoso y significativo.*
- *Para lograr una comunicación no verbal asertiva con personas mayores, es esencial transmitir estados de ánimo positivos que se reflejen en la cordialidad, amabilidad, tolerancia y empatía.*
- *Evitar mensajes contradictorios o ambiguos que puedan generar confusión o malentendidos. Además, se debe respetar su espacio vital, evitando gestos que puedan interpretarse como signos de disgusto o desaprobación.*
- *El contacto físico, aunque en algunos casos puede ser bien recibido, también puede generar incomodidad, por lo que debe manejarse con sensibilidad y respeto hacia sus preferencias personales.*

La atención a personas mayores de 60 años en el Manual de Servicio a la Ciudadanía se basa en el respeto pleno a su dignidad, derechos, capacidades, intereses y preferencias. Quienes prestan el servicio deben comprender las necesidades reales detrás de cada solicitud para brindar una respuesta oportuna y pertinente que contribuya a su calidad de vida, la de su familia y comunidad.

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.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La discapacidad es resultado de la interacción entre personas con deficiencias y barreras del entorno que limitan su participación plena (Convención ONU, 2006). En Colombia, según la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV) 2022, el 6,1 % de la población mayor de 10 años, aproximadamente 2,57 millones de personas, enfrenta algún tipo de discapacidad. A corte de marzo de 2025, solo 447.363 personas han sido certificadas a través del Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, lo que representa apenas el 17 % del total. Esta atención debe ajustarse a la normatividad vigente y estar orientada por un enfoque de derechos, equidad e inclusión.

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.*
- *Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención*
- *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 1197 de 2024 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 1197 de 2024, 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.*
 - *Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.*
 - *Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.*
- *Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.*
- *Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.*
- *Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.*
- *Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).*
- *Señalizar los vidrios y puertas transparentes.*

Discapacidad Auditiva

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran persona 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 sorda ceguera 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 sordo ciegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Recomendaciones para la Atención

- *Las personas con sorda ceguera 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 sordo ciega, 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 sordo ciega 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 sordo ciega 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

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, la discapacidad física incluye a personas con deficiencias permanentes en el sistema músculo- esquelético, neurológico o tegumentario, ya sean congénitas o adquiridas, y que afectan el movimiento corporal y la interacción con su entorno. Esto puede implicar dificultades para caminar, desplazarse o realizar actividades cotidianas. También se incluye a las personas de talla baja, conforme a la Ley 1275 de 2009. Estas personas pueden requerir apoyos como muletas, bastones, caminadores, prótesis, órtesis o 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 dejarlos siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.*
- *Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.*
- *Si la oficina o 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 1197 de 2024 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 personas con discapacidad.*

Discapacidad Psicosocial (mental)

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, la discapacidad psicosocial surge de la interacción entre deficiencias en el pensamiento, emociones, percepciones, comportamientos o relaciones, y las barreras sociales y culturales que limitan la participación plena en la sociedad. Estas barreras incluyen el estigma, la discriminación y las normas sociales sobre la conducta humana. Algunos ejemplos son los trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad, de estrés postraumático y de personalidad.

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 1197 de 2024 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

PROTOCOLO 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 (Sentencia T-349 de 1996) define grupo étnico como la conciencia compartida de identidad y pertenencia a una comunidad diferenciada y la existencia de prácticas culturales, lengua, historia e instituciones propias.

La Constitución de 1991 reconoce a los indígenas, afrocolombianos (incluyendo Raizales y Palenqueros) y al pueblo Rrom o gitanos como grupos étnicos con derechos colectivos garantizados por el Estado.

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.

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.

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. Es importante destacar que los miembros del pueblo Raizal pueden acreditar su identidad mediante el Documento de Constancia de Calidad de Raizal (OCCRE).

Pueblo Rrom o Gitanos

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

Pueblos Indígenas

El derecho internacional no exige una definición precisa de “pueblos indígenas” para proteger sus derechos. El Convenio 169 de la OIT (1989) sí define su aplicación en su artículo 1.1. (b): se aplica a pueblos que descienden de poblaciones ancestrales a la colonización o conformación de las actuales fronteras nacionales, y que conservan instituciones sociales, culturales, económicas o políticas propias, total o parcialmente. Esa definición combina criterios objetivos (descendencia y continuidad institucional) y subjetivos (auto identificación como pueblo).

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.*
- *Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.*
- *No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.*
- *Evitar comentarios o gestos de desagrado, lástima o juicio hacia la apariencia, vestimenta, familia o prácticas culturales de personas pertenecientes a comunidades étnicas*
- *Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, especialmente en el caso de personas de comunidades étnicas, cuyos nombres o apellidos pueden no ser 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.*
- *Seg el Decreto 1166 de 2016, si una persona habla una lengua nativa o dialecto oficial, puede presentar peticiones verbales en su idioma. La entidad debe garantizar la atención, traducción y respuesta. Si no hay intérprete, se debe dejar constancia y grabar la solicitud para traducirla y responder posteriormente.*

PROTOCOLO 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:

- Centro del Conflicto Armado Interno Chapinero Calle 63 # 15 – 58
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Kennedy Carrera 87 # 5B - 21
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Ciudad Bolívar Carrera 17F # 69A – 32 Sur
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Suba Transversal 126 No. 133 - 32
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Rafael Uribe Uribe Calle 22 Sur # 14A - 99
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Bosa Calle 69A Sur # 92 - 47

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).*

PROTOCOLO 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 ligados a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.*
- *Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, evitando 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.*

PROTOCOLO 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, visibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diversa 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 donde 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, persona con identidad de género diversa su 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.*
- *Personas con identidades de género diversas: Se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como persona con identidad de género diversa 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

- *Preguntar a la persona como desea ser llamada.*
- *Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano 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 con identidades de género diversas.*
- *Refiérase a las personas con identidades de género diversas de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.*
- *El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas con identidades de género diversas (travestis, asexuales, o transformistas).*
- *Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas con identidades de género diversas.*
- *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.

Imaginario

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

- *Incorpore el 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.*

PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

Cuando se presenten situaciones específicas o imprevistas, la actuación debe ser inmediata, diligente y respetuosa garantizando la calma, la confianza de la ciudadanía y el buen desarrollo del servicio, incluso en medio de contingencias internas o externas.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES (NNAJ)

Este protocolo aplica cuando en el proceso de atención ciudadana se identifique, observe o escuche alguna situación que sugiera un posible caso de violencia de género o violencia contra niños, niñas, adolescentes o jóvenes (NNAJ).

Esta atención se basa en el principio de debida diligencia reforzada, enfoque de derechos humanos, interés superior de la niñez y perspectiva de género.

Recomendaciones para la Atención

- *En caso de violencia contra la mujer; no minimice ni dude del relato de la persona.*
- *Garantice un espacio seguro y privado de atención para permitir la expresión segura.*
- *Evite la revictimización, no pregunte detalles innecesarios ni emita juicios.*
- *Oriente inmediatamente sobre la ruta institucional:*
 - o *Línea 155 (orientación nacional gratuita).*
 - o *Línea Púrpura Distrital (Secretaría de la Mujer - Bogotá): 01 8000 112 137 o WhatsApp 300 755 1846.*
- *Remita o contacte a la Comisaría de Familia más cercana, si hay riesgo inminente, presencia del agresor o denuncia penal requerida o en el caso de peligro inminente, contacte de inmediato a la Policía Nacional 23) o a la autoridad competente.*
- *En caso de violencia contra niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ), escuche con calma, use lenguaje claro sin insistir en detalles.*

- Evite interrogar o profundizar en el relato y registre únicamente datos esenciales (nombre, edad, contacto de adulto responsable si es posible).
- Contacte inmediatamente a:
 - o ICBF Línea 141 (orientación y activación de ruta de protección).
 - o Comisaría de Familia o Defensoría de Familia local.
 - o Policía de Infancia y Adolescencia (Línea 123).
- No entregue al menor a personas no autorizadas o sospechosas.
- En caso de riesgo extremo, solicite acompañamiento policial inmediato

CAÍDA DE CANALES TECNOLÓGICOS

Hace referencia a la falla de sistemas tecnológicos, de la línea telefónica o plataformas virtuales.

Recomendaciones para la Atención

- Informe de inmediato a la ciudadanía que: “En este momento estamos presentando una falla temporal en el sistema. Le pido un momento mientras gestionamos una solución.”
- Consulte si la persona desea: -Esperar hasta el restablecimiento del sistema. -Ofrecerle agendar nueva atención. -Ofrecerle respuesta a su solicitud por los medios oficiales.
- Realizar la atención a la ciudadanía con las herramientas establecidas.
- Registre la incidencia o dificultad en la mesa de servicio.

EMERGENCIAS INTERNAS (apagón, evacuación o alerta de seguridad)

Situaciones internas o de emergencia, por ejemplo, un apagón, evacuación o si hay una alerta de seguridad.

Recomendaciones para la Atención

- Recuerde mantener una postura tranquila.
- Identifique las salidas de emergencia e informe a la ciudadanía con instrucciones claras lo que debe hacer, por ejemplo: “Por seguridad de todas las personas, en este momento debemos evacuar el lugar siguiendo las indicaciones del personal autorizado.”
- Guíe de forma ordenada hacia las salidas de emergencia.
- No deje solos a menores de edad, personas con discapacidad o población vulnerable.
- No emita rumores ni especulaciones.

CRISIS EMOCIONAL DE LA CIUDADANÍA

Hace referencia a la respuesta inmediata ante una situación estresante o traumática, caracterizada por una intensa carga emocional, desorientación y confusión. Durante este estado, pueden presentarse síntomas físicos (como temblores, agotamiento o insomnio), emocionales (miedo, tristeza, irritabilidad) y conductuales (aislamiento o llanto), los cuales son reacciones normales y esperables.

Recomendaciones para la Atención

- *Brinde un espacio privado, si es posible, donde pueda realizar un ejercicio de escucha activa.*
- *Use un tono de voz bajo y pausado y exprese frases de confianza, por ejemplo: “Está seguro/a aquí. Respiremos juntos lentamente...”*
- *No toque ni invada el espacio personal.*
- *Pida apoyo de personal capacitado si la persona no logra calmarse después de realizar los tres pasos anteriores.*
- *No deje sola a la persona hasta que llegue apoyo especializado (Línea 123, servicios médicos) o alguna persona que haga parte de su red de apoyo (familiar o amigo/a).*

SOBRECARGA EMOCIONAL DEL SERVIDOR(A) PÚBLICO(A)

Cuando el servidor(a) se sienta desbordado o alterado, es necesario aplicar los primeros auxilios psicológicos.

Recomendaciones para la Atención

- *Deténgase por unos segundos: respire profundamente tres veces.*
- *Reconozca la emoción, por ejemplo: “me siento tenso/a, pero puedo manejar esta situación”. Recuerde que la incomodidad de la ciudadanía no es personal hacia usted.*
- *Si es necesario, pida apoyo, solicite relevo temporal a un compañero/a.*
- *Retome la atención con actitud neutral y voz calmada.*
- *Después del evento, informe al líder o solicite acompañamiento psicosocial si el impacto emocional persiste.*
- *Recuerde que su labor es fundamental para garantizar los derechos de la ciudadanía y que usted, como persona, también merece cuidado y bienestar. Su equilibrio emocional no solo le protege a usted, sino que fortalece la calidad del servicio que brinda. Cuidarse es también cuidar a los demás.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Hace referencia a la atención de personas que, en el marco de la atención institucional, presentan comportamientos que dificultan el desarrollo del servicio de manera adecuada.

Estos comportamientos pueden incluir:

- Expresiones agresivas verbales o no verbales.
- Exigencias reiteradas sin apertura al diálogo.
- Desconfianza extrema hacia la institucionalidad.
- Estados emocionales alterados como angustia, ira o frustración.
- Manifestaciones de violencia pasiva o activa.

- Dificultades para comunicarse de manera clara (por estado emocional o condición psicológica).

Recomendaciones para la Atención

- *Mantenga una actitud empática y profesional: escuche activamente sin interrumpir, incluso si la persona está alterada y valide sus emociones con frases como: “Le estoy escuchando atentamente” / “Entiendo su molestia” / “Es normal sentirse así en esta situación” / “Comprendo lo que está sintiendo”*
- *Evite subir el tono de voz o mostrar indiferencia: mantenga una postura corporal abierta y receptiva; facilite la expresión de la persona; invítela amablemente a que exponga su situación con claridad; sea paciente y permita que se desahogue, incluso si eleva la voz.*
 - *Evite frases que pueden escalar el conflicto como: “no grite” “tranquila, tranquilo” o “cálmese”, en su lugar, use expresiones de contención como: “Estoy aquí para ayudarlo” / “Le estoy escuchando atentamente” / “Gracias por compartirlo, vamos a revisar juntos cómo podemos solucionarlo”.*
- *Evite confrontaciones o discusiones:*
 - *No entre en debates sobre quién tiene la razón.*
 - *No justifique errores con excusas. En cambio, explique con claridad y transparencia.*
 - *No tome de manera personal los reclamos o quejas. Recuerde que su rol es facilitar soluciones.*
- *Busque soluciones posibles y realistas:*
 - *Analice las opciones disponibles para resolver la situación.*
 - *No prometa soluciones que no están dentro de sus competencias.*
 - *Comprométase únicamente con lo que efectivamente puede cumplir.*
 - *Si es necesario, lleve el caso al área correspondiente con la trazabilidad adecuada.*
- *Prevenga situaciones de riesgo o agresividad verbal o física:*
 - *Solicite el acompañamiento de un compañero o personal de seguridad, sin alertar o alterar más a la persona.*
 - *Mantenga una distancia segura, sin confrontar.*
 - *Si la situación escala, indique que necesita ausentarse un momento y solicite apoyo.*

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE FALLECIMIENTO EN PUNTO U OFICINA DE ATENCIÓN

Este protocolo establece las acciones a seguir por parte de los servidores y servidoras públicas en caso de presentarse el fallecimiento de una persona (ciudadano/a, visitante o servidor/a) en las instalaciones de la entidad o en la oficina o punto de atención, con el fin de garantizar una respuesta inmediata, digna y respetuosa, en concordancia con la normatividad vigente y los principios de atención humanizada.

Recomendaciones para la Actuación

- *Preservar la calma y asegurar el área:*

- *Suspender cualquier actividad inmediata en el área donde ocurrió el hecho.*
- *Garantizar que no se manipule el cuerpo ni los objetos personales de la persona fallecida.*
- *Solicitar el apoyo inmediato del personal de seguridad del punto.*
- *Activar la ruta de atención de emergencias:*
 - *Llamar a la línea de emergencias 123, informando: * Dirección exacta de la oficina o punto de atención. * Que se trata de un fallecimiento * Si la persona estaba siendo atendida o era visitante.*
- *Atención inicial y contención:*
 - *Si hay familiares o acompañantes presentes, ubicarles en un espacio privado y tranquilo.*
 - *Ofrecer primeros auxilios emocionales, manteniendo un tono respetuoso y empático. (siguiendo las indicaciones presentadas en relación con la atención frente a crisis emocional de la ciudadanía)*
 - *Evitar conjeturas o comentarios sobre las posibles causas del fallecimiento.*
 - *No brindar información médica; remitir siempre a la autoridad competente.*
- *Preservar el lugar y colaborar con las autoridades:*
 - *No permitir el ingreso de personas no autorizadas al área del fallecimiento.*
 - *Facilitar la labor de la Policía Nacional, Fiscalía y organismos de salud.*
 - *Colaborar con la entrega de información requerida, respetando la confidencialidad.*
- *Gestión de la continuidad del servicio:*
 - *Reorganizar la atención a la ciudadanía para minimizar afectaciones.*
 - *Comunicar de manera breve y respetuosa a las personas usuarias que se presenta una contingencia y que se están tomando las medidas necesarias.*
- *Registro y reporte:*
 - *Levantar un acta interna con: * Fecha y hora del evento. * Descripción breve de lo sucedido. * Nombre del servidor que activó la ruta. * Autoridades que atendieron el caso. * Remitir el acta y cualquier soporte requerido a las autoridades competentes de ser necesario.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE ENFERMEDADES DE APARICIÓN SÚBITA

Se entiende por enfermedades de aparición súbita aquellas que se manifiestan de forma repentina e inesperada, con síntomas que pueden ir desde leves hasta potencialmente graves y que requieren atención inmediata.

Este protocolo busca garantizar una respuesta rápida, segura y coordinada, protegiendo la vida de la persona afectada y la integridad de las demás personas presentes en el punto u oficina de atención.

Recomendaciones para la Atención

- *Preservar la calma y evaluar la situación:*

- *Identificar rápidamente si la persona presenta signos de una emergencia médica grave.*
- *Evitar aglomeraciones alrededor de la persona afectada para garantizar espacio y ventilación.*
- *Activación inmediata de la ruta de atención de emergencias:*
 - *El/la servidor(a) que ejerza el rol de brigadista debe aplicar los lineamientos del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de la entidad.*
 - *Llamar de inmediato a la línea 123, indicando: * Dirección exacta de la oficina o punto de atención. * Síntomas observados y estado de la persona. * Si se cuenta con brigadistas u otro personal capacitado en primeros auxilios en el lugar.*
- *Aplicar primeros auxilios según el caso:*
 - *Solo si se cuenta con capacitación certificada, aplicar maniobras básicas de primeros auxilios mientras llega la asistencia médica (por ejemplo, RCP en paro cardiorrespiratorio, control de sangrado, manejo de posición de seguridad).*
 - *No suministrar medicamentos ni alimentos, salvo que la persona lo requiera por prescripción conocida y lo indique ella misma o un acompañante.*
- *Atender con enfoque de dignidad y respeto:*
 - *Hablar con voz calmada, identificarse como servidor(a) del punto y explicar lo que se está haciendo.*
 - *Evitar emitir juicios o comentarios sobre la causa del evento.*
 - *En caso de pérdida de conciencia, verificar que la persona siga respirando y mantener vía aérea despejada.*
- *Contención emocional y manejo del entorno:*
 - *Si aplica, ubicar a familiares o acompañantes en un espacio tranquilo, informarles de manera clara y sin alarmar.*
 - *Mantener a los demás usuarios informados de manera breve y respetuosa si la atención se retrasa por la emergencia.*
- *Colaborar con las autoridades y personal médico:*
 - *Facilitar el acceso y tránsito del personal de salud.*
 - *Proporcionar la información conocida sobre el incidente y la persona afectada (nombre, documentos, síntomas observados).*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ

Este protocolo se basa en los principios de respeto, seguridad y profesionalismo. Su objetivo es manejar situaciones con personas bajo la influencia del alcohol que causan desmanes, conflictos o un acercamiento confianzudo, brindando lineamientos para una atención segura y eficiente, protegiendo tanto al personal de la entidad como a la ciudadanía en general.

Recomendaciones para la Atención

- *El personal de la entidad debe estar capacitado para reconocer los signos de embriaguez, como dificultad para hablar o caminar, olor a alcohol, comportamiento errático o agresivo.*

- *Evaluar si la persona representa un riesgo para sí misma, para el personal o para otros clientes:*
 - *Si es nivel bajo de riesgo: La persona está ebria, pero tranquila y no causa problemas. El personal de atención debe mantener una actitud tranquila y profesional en todo momento. Hablar con un tono de voz bajo y un lenguaje directo. Si la persona no es agresiva, se le puede preguntar si necesita ayuda para conseguir un taxi o contactar a alguien. La idea es facilitar su salida del lugar de manera segura.*
 - *Si es Nivel alto de riesgo: La persona es agresiva, disruptiva o parece incapaz de cuidar de sí misma. Se debe activar la ruta de Gestión de riesgo público, la primera acción es alejarse y protegerse. Nunca se debe intentar retener a la persona por la fuerza. Notificar al equipo de seguridad o a un superior: El personal debe informar de inmediato a su supervisor, a los guardias de seguridad o a quien esté a cargo.*
- *Si la persona es un peligro inminente para sí misma o para otros y no responde a las peticiones del personal, se debe contactar a la policía o a los servicios de emergencia (bomberos, ambulancia).*
- *Documentar el incidente: Es crucial registrar los detalles del incidente, incluyendo la hora, el lugar, las personas involucradas y las acciones tomadas. Esto es importante para futuras referencias o si se presenta alguna queja.*

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 lo 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	2
30/06/2026	Se adapta y alinea al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 03	3

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño