

2023

MANUAL

de Servicio a la Ciudadanía
para la Secretaría Distrital de Salud



Estamos al servicio de la Ciudadanía





SECRETARÍA DE
SALUD



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
3. ALCANCE.....	4
3.1. Principios del servicio a la ciudadanía	4
4. MARCO LEGAL.....	7
5. GLOSARIO.....	10
5.1 Abreviaturas.....	13
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD- SDS	14
6.1 Deberes y obligaciones de los funcionarios y colaboradores de la SDS... 14	
6.2 Derechos y deberes de la ciudadanía.....	14
7. PERSPECTIVAS Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16
7.1 Atención con enfoque de derechos.....	16
7.2 Perspectiva de interseccionalidad.....	17
7.3 Enfoque poblacional diferencial	17
8. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL, POBLACIONAL Y DE GÉNERO	17
8.1 Protocolo ante respuestas no favorables a la solicitud.	18
8.2 Protocolo para la atención de personas mayores.	19
8.3 Protocolo de atención a personas con discapacidad.	19
8.3.1 Tipos de discapacidad.	21
8.3.1.1 Discapacidad visual.	21
8.3.1.2 Discapacidad Auditiva.....	22
8.3.1.3 Sordoceguera.....	23
8.3.1.4 Discapacidad física	24
8.3.1.5 Discapacidad Intelectual.	25
8.3.1.6 Discapacidad Psicosocial (mental).....	26
8.3.1.7 Discapacidad Múltiple.	26

8.4	Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica	28
8.5	Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado.....	31
8.6	Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos.....	33
8.7	Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGTBI.....	35
8.8	Atención con enfoque de género.	38
8.9	Protocolo de atención por canal de atención.	41
8.9.1	Canal de atención presencial.	41
8.9.1.1	Protocolo para atención presencial en territorio.	45
8.9.1.2	Protocolo para abordar persona en crisis en sala de espera	45
8.9.2	Canal de atención Telefónico.....	48
8.9.2.1	Otros medios telefónicos (Mensaje de texto SMS)	50
8.9.3	Canal de atención Virtual	50
8.9.2.2	Protocolo de atención correo electrónico externo.....	51
8.9.2.2.1	Protocolo de atención correo electrónico interno	52
8.9.2.3	Protocolo de atención de redes sociales	52
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	53
10.	CONTROL DE CAMBIOS.....	56

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

1. INTRODUCCIÓN



El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud-SDS, es una guía para los servidores públicos y colaboradores de la entidad, cuyo propósito es poder ofertar “un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de alta calidad a la ciudadanía”¹, a través de todos los canales y medios de interacción dispuestos por la entidad para la atención de la ciudadanía habitante de la ciudad de Bogotá, que requiera acceder al portafolio de trámites y servicios institucionales.

El presente manual se elabora en el marco de la ejecución del Plan Distrital de Desarrollo; “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”, que contiene cinco propósitos, 30 logros, 58 programas generales, 17 programas estratégicos, 79 indicadores y 513 metas de Sector; donde en su propósito cinco: “Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, logro 5 (27) “Posicionar al Gobierno Abierto de Bogotá – GABO – como una nueva forma de gobernanza que reduce el riesgo de corrupción e incrementa el control ciudadano del gobierno”, se encuentra el Programa 51 señalado como Gobierno Abierto, “Gobernar con la ciudadanía.”, donde la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía se encuentra como responsable del Proyecto 7750; “Construcción de confianza, Participación, datos abiertos para el buen vivir”, otorgándole a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía la meta No.2; “A 2024, diseñar e implementar al 100% el Plan de Acción, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con los actores del Sistema Distrital de Salud, que se han establecido y que involucra las cuatro subredes integradas de salud (4), el IDCBIS, Capital Salud, diez (10) EAPB, veinte (20) Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud priorizadas”, y la propia Secretaría Distrital de Salud-SDS.

De esta manera, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento e implementación de los ejes estratégicos y transversales de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC, establece acciones orientadas a consolidar los procedimientos propios de la Dirección tales como; Asistencia Técnica y Pedagógica, Gestión de Peticiones, Gestión de orientación e información y la Racionalización de Trámites y Servicios. Lo anterior contribuye a fortalecer la atención por medio de la cualificación del talento humano, la implementación de herramientas tecnológicas, la incorporación de actividades pedagógicas, la facilitación de la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y finalmente, lograr aportar en la gestión de manera efectiva de las barreras de acceso a los servicios de salud.

Este manual incluye protocolos de atención dirigidos a diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque poblacional, diferencial y de género, y la perspectiva de interseccionalidad, a partir de parámetros establecidos en las normas relacionadas con el servicio a

¹ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V.2 – pág. 6”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

la ciudadanía como el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019, los manuales de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Salud, del Ministerio de Tecnología de la Información y las comunicaciones - MINTIC y del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, entre otros. Así mismo, la actualización de esta guía se basa y enmarca en la construcción liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de la segunda versión del “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”.

2. OBJETIVO DEL MANUAL.

Brindar herramientas a los colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud para la prestación del servicio a la ciudadanía con calidad incorporando el enfoque diferencial, poblacional y de género en todos los canales y medios dispuestos por la entidad para la atención de los diversos grupos de interés.

3. ALCANCE.

El presente manual está dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad que atienden a la ciudadanía u otros grupos de valor a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio.



3.1. Principios del servicio a la ciudadanía²

Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014 y el “Manual de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital” de la Secretaría General; el servicio a la ciudadanía debe estar orientado y soportado en los siguientes principios, los cuales, para efectos de este manual, están en términos de lenguaje incluyente:

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

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, este trato debe realizarse de manera bidireccional por

² Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V.2 – pág. 8,9 y 10”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía y las personas que asisten al servicio; así mismo aporta a garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

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

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Equidad: está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.



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

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.

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

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

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

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

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.



Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

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

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, genero, 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

Adicionalmente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios³:

Eficiencia: hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.

Eficacia: es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados

Efectividad: es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano

Calidad: mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.

Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana



Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía

Calidez: entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición

4. MARCO LEGAL.

- a. Constitución Política de Colombia
- b. Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- c. Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- d. Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámi-

³ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V.2 – pág. 10

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

tes y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

e. 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”.

f. Decreto Nacional 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”

g. Acuerdo Distrital 371 de 2009 “Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas, LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

h. Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital”.

i. Documento CONPES 3649 de 2010 Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

j. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

k. 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”



l. Decreto Nacional 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

m. 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”.



n. Acuerdo Distrital 529 de 2013: Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.

o. Documento CONPES 3292 de 2013 “Proyecto de Racionalización y Automatización de Trámites.”

p. Documento CONPES 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

- q. 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.”
- r. Decreto Distrital 062 de 2014 “Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.”
- s. Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- t. Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- u. Acuerdo Distrital 630 de 2015. Establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015
- v. Decreto Nacional 103 de 2015: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- w. Acuerdo Distrital 731 de 2018 “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito.
- x. Decreto Nacional 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- y. Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- z. Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.
- aa. Documento CONPES D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

bb. Ley 2052 de 2020 “por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

cc. Decreto Distrital 237 de 2020. Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.

dd. Decreto 217 de 2020 “ Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”

ee. Circular 02 de 2020. “Socialización Decreto Distrital 217 de 2020 por medio del cual se modificó el artículo 32 del Decreto 847 de 2019.

ff. Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

5. GLOSARIO

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.⁴



AJUSTE RAZONABLE: Cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.⁵

BOGOTÁ TE ESCUCHA: Sistema Distrital dispuesto para la gestión de peticiones ciudadanas.

BARRERAS: Se define como barreras aquellas que le impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia afectando el

⁴ Decreto Distrital 293 de 2021

⁵ Art. 2º, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad; estas pueden ser de tipo actitudinal, comunicativas o físicas.

CALIDAD: Es el grado en el que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de la ciudadanía es un componente importante en la calidad de los servicios.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios y espacios de que se vale la ciudadanía y servidores para realizar trámites, solicitar servicios o información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

COLABORADORES: Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Secretaría Distrital de Salud.



CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación entre la entidad y la ciudadanía, responsabilidad de los colaboradores que atiende de asegurar la intimidad y el secreto de la información a la que se tiene acceso en el ciclo del servicio.

DIGITURNO: Sistema electrónico que permite ordenar el servicio a la ciudadanía en los puntos de atención presencial de acuerdo con el orden de llegada y el asunto al que se relaciona el trámite o servicio requerido.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Permite comprender la compleja realidad social y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social. Reconoce la diferencia como punto de partida para implementar políticas públicas orientadas a la garantía de los derechos de la población. Es una forma de análisis y de actuación social y política que identifica y reconoce las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades, realizando acciones para la transformación o supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica actuando para la reivindicación y legitimación de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos

GRUPOS DE INTERÉS: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

GRUPO ÉTNICO: Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con

	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

su comunidad de origen. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los Rrom.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Se trata de la forma individual e interna de vivir el género el cual puede o no corresponder con el sexo de nacimiento.

LGTBI: Son las siglas que identifican a las palabras **L**esbiana, **G**ay, **T**ransgénero y **B**isexual e **I**ntersexual.

LENGUAJE CLARO: Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socio-económica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

PERCEPCIÓN: Hace referencia al – sentir- de la ciudadanía sobre el servicio prestado por parte de los colaboradores.

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA: Define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos².



PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA: Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las entidades y la ciudadanía.

QUEJA: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.³

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

SATISFACCIÓN: Resultado de prestar un servicio en el cual se cubran las expectativas y necesidades de quien lo recibe.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN SALUD: Se constituye en un componente fundamental para el ejercicio pleno de la ciudadanía, porque, de un lado, es la vía para suministrar in-

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

formación sobre los múltiples aspectos del derecho a la salud (no solamente los concernientes a la atención a la enfermedad), y por otro, porque funciona también como la vía para recepcionar y gestionar al interior de la institucionalidad, las diversas formas de dar respuestas al derecho a la salud, que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos violatorios al derecho a la salud ubicando los procedimientos y actores responsables.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.

TRÁMITE: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO – OPA: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito a la ciudadanía, usuarios(as) o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias y cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

CONSULTA DE INFORMACIÓN: Es la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información que trate.

5.1 Abreviaturas



CONPES: Consejo de Política Económica y Social

DSC: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

EAPB: Entidades administradoras de Planes de Beneficio.

ESE: Empresa Social del Estado

IPS: Institución Prestadora de Salud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

OPA: Otro procedimiento administrativo

PPDSC: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. **SDS:** Secretaría Distrital de Salud

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SNS: Superintendencia Nacional de Salud

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD- SDS

6.1 Deberes y obligaciones de los funcionarios y colaboradores de la SDS.



Estos deberes se enmarcan en el principio de “la ciudadanía como razón de ser” y apropiarlos aporta a prestar un servicio de calidad.

Son deberes y obligaciones:

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a toda la ciudadanía y demás grupos de interés sin distinción.
- b. Atender a todas las personas y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud de acuerdo con el horario establecido que se registra actualizado en la página web de la entidad.
- c. Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada y real en los sistemas que tiene la entidad para la caracterización de la población.
- d. Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la Dirección en relación con temáticas de servicio a la ciudadanía
- e. Brindar a la ciudadanía y demás grupos de interés de la Secretaría Distrital de Salud la información objetiva soportada en procedimientos actuales y/o normas vigentes.
- f. Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio a la ciudadanía de la entidad en marco del Sistema Integrado de Gestión –SIG.
- g. Estar actualizado sobre los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Salud a través de sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención.



6.2 Derechos y deberes de la ciudadanía.

El servicio con calidad contempla la materialización de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Manual de Servicio a la Ciudadanía para el Distrito Capital y se relacionan a continuación:

	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

Derechos

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, 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 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 Administración Distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- 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.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

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 Administración Distrital en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.



7. PERSPECTIVAS Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA⁶

7.1 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 (COPREDEH, 2016)⁷. 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,

⁶ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V.2 – pág. 23

⁷ Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos COPREDEH (2016). Manual para la transversalización del Enfoque de Derechos humanos con Equidad. Guatemala

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna⁸.

7.2 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)

7.3 Enfoque poblacional diferencial

Cabe señalar que la Secretaría Distrital de Planeación define el enfoque poblacional-diferencial como una herramienta que: “Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos. En este sentido, el principal objetivo de estos enfoques es reconocer a Bogotá D.C., como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad. Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social, que aporten a la construcción de una Bogotá donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio” (Secretaría Distrital de Planeación, 2019, pág.15)



8. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL, POBLACIONAL Y DE GÉNERO

En el ciclo del servicio es importante tener en cuenta aspectos personales que influyen en una atención con calidad para la ciudadanía, entre ellos; la actitud y el uso del lenguaje claro.

- **Actitud:** Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En este aspecto influye la disposición para escuchar a la persona, para empatizar y ponerse en su lugar, entender sus necesidades y peticiones.

Recomendaciones:

⁸ . Declaración Universal de los Derechos Humanos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ Escuchar a la otra persona y evitar interrumpir mientras habla.
- ❖ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ❖ Anticipar y satisfacer las necesidades de la persona

- **Lenguaje claro:** Es la expresión simple, clara y directa de la información que se le brinda a la ciudadanía. La comunicación entre la ciudadanía y las entidades es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros, y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo

Recomendaciones:



- ❖ El lenguaje que debe usar el servidor para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?”, “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”
- ❖ Deben evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio.
- ❖ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ❖ Llamar a la persona 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”, o el nombre propio.
- ❖ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

8.1 Protocolo ante respuestas no favorables a la solicitud.

En ocasiones, por el contexto, o particularidad de la situación, la persona puede recibir una respuesta que no es acorde a su expectativa inmediata. En este caso es importante:

- Dar todas las explicaciones necesarias para que la persona comprenda la razón.
- 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 de alguna manera la petición.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

De ser necesario, solicitar apoyo al encargado del área.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

8.2 Protocolo para la atención de personas mayores.

Este apartado, hace referencia a la atención a personas mayores de 60 años y se define el protocolo para que los colaboradores que prestan el servicio 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.



Recomendaciones:

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

8.3 Protocolo de atención a personas con discapacidad.

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igual de condiciones con las demás”⁹

⁹ Convención de la ONU, 2006



	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

De acuerdo el boletín poblacional de diciembre de 2019, en Colombia habita un total de 1.298.738 Personas con Discapacidad identificadas y localizadas según el registro oficial de Ministerio de Salud y la Protección Social (RLCDP). Esta cifra equivale al 2,3% de total de la población total nacional.

De acuerdo con las cifras reportadas por el Observatorio Poblacional Diferencial y de Familias de la Secretaria Distrital de Planeación con base en los resultados del Censo 2018, en Bogotá existen 458.088 personas con discapacidad en 176.150 hogares, lo que representa el 6,41% del total de la población en la capital del país.

Recomendaciones generales:

- ❖ Siempre se debe usar el término “personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, invalido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten con su imagen y capacidades.
- ❖ Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y la 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 puedan indicar.
- ❖ En caso que el cuidador o cuidadora de una persona con discapacidad se acerque a obtener orientación, información sobre algún tramites o servicio ofertado por la Secretaria Distrital de Salud en el nivel central (Carrera 32 No. 12 – 81) y se identifique como tal, se le suministrara turno prioritario de atención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

8.3.1 Tipos de discapacidad.



De acuerdo al artículo 1 de Convención sobre los Derechos de la 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, poder impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y la clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y la Salud, OMS, 2002)

8.3.1.1 Discapacidad visual.

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

Recomendaciones para su atención:

- ❖ Conocer la ubicación de las ayudas dispuestas en la sede central de la Secretaria Distrital de Salud, tales como: baños para personas con discapacidad, señalética (braille, lengua de señas, alto relieve, contraste) mapa táctil y ubicación de la silla de ruedas en sala de atención a la ciudadanía.
- ❖ Realizar la asignación de turno prioritario (también al cuidador si viene solamente el), e informar que el Sistema de Turnos le van a llamar por el número de turno, indicándole el modulo donde lo van a atender.
- ❖ Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar que no pueda verle. Las personas con baja visión perciben de donde 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 sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
 - i. 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

ii. 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.

8.3.1.2 Discapacidad Auditiva

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

Recomendaciones para su 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					



- ❖ Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- ❖ No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ❖ Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- ❖ Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min-TIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde la página web de la Secretaría Distrital de Salud.

8.3.1.3 Sordoceguera

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

Recomendaciones para su atención:

- ❖ Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano 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.
- ❖ Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- ❖ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ❖ Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- ❖ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- ❖ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ❖ Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.



8.3.1.4 Discapacidad física

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

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

Recomendaciones para su atención:

- ❖ Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Tenga presente que en la sala de atención a la ciudadanía de la SDS se encuentra ubicada una silla de ruedas en el costado derecho por si es requerida.
- ❖ Actualmente la sala de atención a la ciudadanía ubicada en la sede central de la SDS, se encuentra una zona demarcada exclusiva para la ubicación de la ciudadana que acuda en silla de ruedas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					



- ❖ Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- ❖ Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- ❖ Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- ❖ 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.

8.3.1.5 Discapacidad Intelectual.

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

Recomendaciones para su atención:

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

8.3.1.6 Discapacidad Psicosocial (mental).

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.



Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Recomendaciones para su atención:

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

8.3.1.7 Discapacidad Múltiple.

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunica-

	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

ción, 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 su atención:



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

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.

Tener en cuenta la siguiente tabla:

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
Invalído Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Ciego (a)	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Sordo (a)	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

8.4 Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

Conceptos relevantes para la atención:



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

Grupo Étnico: La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

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

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

Población Palenquera: Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte.¹⁰

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 nacional¹¹.



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

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

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

¹⁰ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/277>



¹¹ Ibidem

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

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 a la población étnica:

- ❖ 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.
- ❖ No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- ❖ Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- ❖ Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- ❖ Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden pre-

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

sentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

8.5 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

Conceptos relevantes para la atención:

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

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



Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En el Distrito Capital la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local liderados por la oficina de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Recomendaciones para la atención a Víctimas del conflicto armado:

Tal como se señaló anteriormente, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor¹²,



¹² Ley 1448 de 2014

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención.¹³

- ❖ 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.
- ❖ 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.



¹³ Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- ❖ Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- ❖ No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- ❖ Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- ❖ Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- ❖ Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- ❖ Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- ❖ 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).

8.6 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 constitucio-



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

nal, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

Se entiende como “Campesino o campesina” al 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.²² 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 las personas que integran comunidades campesinas:

- ❖ No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- ❖ Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- ❖ Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, explicándole que por las actuales condiciones de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 no es posible este tipo de saludo.
- ❖ Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- ❖ Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- ❖ Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- ❖ Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

8.7 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGTBI

Conceptos relevantes para la atención:



A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para la atención, los cuales se encuentran en el Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGTBI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGTBI, de la Secretaría Distrital de Planeación:

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGTBI, 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 causas, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica¹⁴.

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.

¹⁴ Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2007

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- **Hombre:** es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Mujer:** es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Intersexual:** es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural dónde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.



Identidad de género

La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

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

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

Orientación sexual

	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

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.

Si requiere ampliar conceptos o mayor información se recomienda consultar el Lineamiento en el siguiente enlace:

http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/lineamiento_incorporacion_variables_caraterizacion.pdf

Recomendaciones para la atención.

- ❖ 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					



- ❖ Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- ❖ En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- ❖ Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- ❖ El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).
- ❖ Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- ❖ No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

8.8 Atención con enfoque de género.

El 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

	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

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.¹⁵

¹⁵ Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés)¹³ y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer¹⁴. (CONPES D.C. 14 de 2021)

	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

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.¹⁶

Recomendaciones para la atención de mujeres:

❖ Desarrolle acciones que incorporaren el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría Distrital de Planeación en 2022, y el instrumento emitido por la Secretaría Jurídica en 2022:

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf

<https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2022-12/Lenguaje-Claro-e-incluyente-instrumento.pdf>

❖ Es importante el uso de 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.

❖ Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de las entidades distritales, deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como sujetas políticas, ciudadanas y actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Por último, se recomienda en todos los servidores de atención a la ciudadanía conozcan la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, la cual podrá consultar, en el siguiente enlace:

¹⁶ Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

<http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>

De igual manera también existen línea de atención telefónica especializadas las cuales son importantes tener en cuenta:

- i. Línea Púrpura 01 8000 112137, WhatsApp 300 7551846
- ii. Línea de orientación a mujeres víctimas de violencias 155
- iii. Línea Calma 01 8000 423614

8.9 Protocolo de atención por canal de atención.



Canal de atención: Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de la Secretaría Distrital de Salud

Recomendaciones generales para la atención:

- ❖ Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- ❖ Acoger las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad del presente documento para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- ❖ Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- ❖ Informar 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.

8.9.1 Canal de atención presencial.

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con Secretaria Distrital de Salud, para acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

La Secretaría Distrital de Salud, actualmente despliega su atención del canal presencial directamente en la sede central de la SDS, carrera 32 No. 12 – 81, la Red CADE y Súper CADE, los Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado y Puntos territoriales de Servicio a la Ciudadanía. Para consultar los puntos de atención podrá ingresar al siguiente vínculo:



http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos_de_Atencion.pdf

Antes de iniciar la atención

- ❖ Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- ❖ Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- ❖ Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas. Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- ❖ Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- ❖ En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
- ❖ El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- ❖ Porta orgullosamente el carnet de identificación institucional en un lugar visible.



Durante la atención

- ❖ Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- ❖ **Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Secretaria Distrital de Salud”, “Mi nombre es...” (siempre tenemos que identificarnos con nuestro nombre y apellido), “En que le puedo Servir”**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir. Si se trata de un menor de edad llamarlo solamente por el nombre.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- ❖ No tutear
- ❖ No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- ❖ 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.
- ❖ No está permitido el uso de camisetas de equipos de cualquier deporte, para los funcionarios que atienden a la ciudadanía en los módulos presenciales de la SDS
- ❖ En el caso en el cual la solicitud no pueda resolverse de forma inmediata, explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta en ese momento, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- ❖ Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.



Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ Ser empático, ponerse en el lugar de la persona y validar las emociones que está teniendo en ese momento, utilizando frases como; “comprendo su molestia”, “es normal estar angustiado”, sin subir el tono de voz o mostrar indiferencia ante el reclamo.
- ❖ Mantenerse abierto a hallar soluciones a su molestia y no discutir con la persona mal humorada y/o alterada.
- ❖ Tener paciencia e invita a la persona a expresarse con claridad sobre el problema, evitar interrumpir de manera abrupta.
- ❖ Escuchar y preguntar lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- ❖ Dejar que se exprese, aunque grite. Sin tratar de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”, utilice frases como "Le comprendo", “claro que sí”, "de acuerdo con usted" (cuando aplique).
- ❖ Evitar expresar excusas, intentar explicar, sin discutir sobre quién tiene la razón.
- ❖ Analizar las opciones que tiene para resolver la situación (...) y comprometerse solo con lo que se puede cumplir, evitando generar falsas expectativas en la ciudadanía.
- ❖ Si la persona que está presentando el reclamo se encuentra muy agresiva y se sospecha que puede haber una escalada de violencia, se debe solicitar que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- ❖ Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art.429 de la Ley599 de 2000 modificado por la Ley1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

Al finalizar la atención

- ❖ Registre la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin. • Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

- ❖ Para la finalizar la atención, despídase con una sonrisa cálida, deseando **“Hasta luego, que este usted muy bien”** y preguntando nuevamente si la información suministrada fue clara y si tiene otra pregunta o inquietud.

- ❖ Se deberá invitar (motivar) al ciudadano a que responda la encuesta de satisfacción con el servicio prestado.

8.9.1.1 Protocolo para atención presencial en territorio.

- ❖ Portar el uniforme asignado y el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.

- ❖ Manejar de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.

- ❖ Programar y asistir a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procurar el acompañamiento de diferentes actores incluyendo la ciudadanía de la localidad.

- ❖ Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.

- ❖ Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.



- ❖ Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.

- ❖ Aplicar los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo.

8.9.1.2 Protocolo para abordar persona en crisis en sala de espera

Dentro del desarrollo de las actividades presenciales de orientación, información y gestión para el acceso efectivo al derecho a la salud, existen una alta probabilidad que se presente en sala de espera un evento en el cual un ciudadano(a), por su condición médica, presente una crisis que haga necesario una intervención inmediata de contención, estabilización y escalamiento para un abordaje efectivo, que permita, ante todo, garantizar el bienestar de la persona que presente el episodio. A continuación, se referencian unas pautas básicas que hay que tener en cuenta para abordar dichos eventos:

Evento de crisis por ataque epiléptico

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					



- ❖ Mantenga la calma, ante todo, pero reaccione rápido.
- ❖ Aplique maniobra de intervención:
 - i. Coloque el cuerpo de la persona afectada de medio lado y su cabeza sobre algo suave (ejm: chaqueta doblada) en la misma posición.
 - ii. Si la persona tiene anteojos, retíreselos, al igual que cualquier objeto con el cual pueda hacerse daño (ejm. Esferos
 - iii. Si el ciudadano tiene tapabocas, retíreselo
 - iv. Suelte cualquier cosa que tenga sobre el cuello (ejm: corbata)
 - v. Aflojar cualquier prenda de vestir que se encuentra muy apretada
 - vi. Comunicarse a través de los compañeros de vigilancia, se active ruta de intervención SE-SDS con el medico regulador.
 - vii. Asegure como funcionario, que los objetos personales de la persona en crisis estén seguros (billetera, dinero, celular, documentos, maleta).
 - viii. Identifique el nombre del ciudadano (a) y trate de ubicar algún teléfono de contacto de un familiar o conocido.
 - ix. Comuníquese con el familiar o conocido e informe del evento.
 - x. Una vez se recupere el ciudadano (a) asegúrese que se encuentre estable para retomar el motivo de su visita a la SDS, priorizando su atención.
 - xi. Asegúrese que la persona afectada se encuentre plenamente recuperado del episodio para permitirle su retiro de la sala de espera.
 - xii. Consignar sus datos en el aplicativo dispuesto para tal y realizar seguimiento de la llegada a casa del ciudadano (a) que presento el episodio (para funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía).

❖ **Que NO hacer:**

- i. No trate de sujetar a la persona afectada o evitar que se mueva.
- ii. No ponga nada en la boca de la persona afectada porque podría lesionarle los dientes o la mandíbula. Una persona con una convulsión no se puede tragar la lengua.
- iii. No intente darle respiración boca a boca (como RCP). Por lo general, las personas comienzan a respirar de nuevo por su cuenta después de una convulsión.
- iv. No le ofrezca agua ni alimentos a la persona hasta que no esté completamente alerta.

Evento de crisis por episodio de salud mental



- ❖ Mantenga la calma, ante todo, pero reaccione rápido.
- ❖ Aplique maniobra de intervención:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoras P.					

- i. Diríjase a la persona afectada de manera prudente y cautelosa
- ii. Mantenerse concentrado en utilizar un tono de voz pausado y un lenguaje corporal de refleje una postura tranquila pero atenta. Evitar el uso de gestos no verbales y señales con las manos que se puedan malinterpretar.
- iii. Realice contacto visual e identifíquese con su nombre, manifestándole que usted está para ayudarlo (a).
- iv. Pregunte por el nombre de la persona afecta al cual hará referencia cada de ahora en adelante para cuando se dirija a ella.
- v. Acompáñelo a que se retire de sala de espera y llévelo a un lugar donde gocen de privacidad y pregúntele “En que puedo yo ayudarle”.
- vi. Ofrécele opciones (por ejemplo: “¿Quieres que apague la luz?”)
- vii. Reduce la estimulación provocada por el televisor, las luces brillantes, los ruidos fuertes, etc.
- viii. Al mismo tiempo, active la ruta de enlace con el equipo de la Línea 123, si el caso amerita la intervención del médico regulador.
- ix. En la medida de lo posible, obtener información sobre un familiar al cual se le pueda poner al tanto de la situación presentada.
- x. Asegúrese que la persona afectada se encuentre plenamente recuperada del episodio para permitirle su retiro de la sala de espera.
- xi. Consignar sus datos en el aplicativo o instrumento dispuesto para tal y realice seguimiento de la llegada a casa del ciudadano (a) que presento el episodio (para funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía).
- xii. Recordar que toda la información recibida por parte de la persona afectada, está amparada por la política de protección de datos de la SDS y el “Acuerdo de confidencialidad de la información”.

❖ **Que NO hacer:**

- i. Tomar posiciones sesgadas o realizar juicios de valor por la situación de la persona afectada. No contradigas la experiencia de la persona.
- ii. No realizar preguntas o comentarios que pudiesen escalar el estado de ánimo del ciudadano(a).
- iii. No utilizar tonos de voz fuertes o con intensión de mando.
- iv. No interrumpir la atención prestada a la persona afectada, se debe proyectar exclusividad para el caso planteado y la plena atención al motivo que pudo generar la alteración del comportamiento.
- v. NO comentar con los demás ciudadanos presentes, el estado de alteración de la persona afectada. Si alguno de los presentes solicita información sobre el episodio ocurrido, solamente informar que se está procediendo de acuerdo a los protocolos establecidos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

8.9.2 Canal de atención 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, interponer, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, y consultas de información sobre servicios que presta la SDS, así como también ubicar un funcionario o contratista de la entidad.

Es importante en primer lugar identificar y diferenciar el número del conmutador de la Secretaría Distrital de Salud (601) 3649090 y el número del Call Center de Servicio a la Ciudadanía de la SDS (601) 3295090.



Antes de contestar la llamada tener en cuenta:

- ❖ Es indispensable que todos los funcionarios y contratistas de la SDS, conozcan el portafolio de trámites y servicios que presta su dependencia, así como también, tengan conocimiento del quehacer institucional de la SDS y el protocolo de atención del canal telefónico de la entidad.
- ❖ Se debe disponer como acceso directo en la barrera de favoritos de todos los computadores de los servidores y contratistas de la entidad, como mínimo de dos enlaces:
 1. Al directorio telefónico de la SDS, disponible en la intranet de la entidad en el siguiente enlace:



http://sdsspintranet/sitios/sds/Documents/Directorio_Interno.pdf
 2. Al flujo grama de competencias de SDS, disponible en la intranet de la entidad en el siguiente enlace:

http://sdsspintranet/sitios/sds/Documents/Integridad/Competencias_SDS.pdf
- ❖ Sin importar el solicitante o el motivo de la llamada, SIEMPRE contestar el teléfono de la extensión asignada, sin dejar pasar más de 5 timbres. No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta en la SDS.

Durante la llamada tener en cuenta:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ **Al contestar la llamada, se debe** saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Secretaria Distrital de Salud”, “Mi nombre es...” (siempre tenemos que identificarnos con nuestro nombre y apellido), “En que le puedo Servir”
- ❖ Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ❖ Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”. Si se trata de un menor de edad llamarlo solamente por el nombre.
- ❖ Escuchar activamente la consulta realizada, sin interrumpir al ciudadano.
- ❖ En caso en el cual la temática consultada, no sea competencia de la dependencia a la cual usted pertenece, se debe tener conocimiento general del Portafolio de trámites y servicios institucionales de la SDS, para de esta manera poder transferir la llamada. Para esto se debe tener siempre disponible el directorio de extensiones, así como también el directorio de entidades del sector.
En este caso se deberá informar con amabilidad y claridad al ciudadano (a) que su área no maneja el tema consultado y que realizará la transferencia de la llamada al área competente. Para el caso de solicitudes de información sobre portafolio de trámites y servicios, interposición de peticiones, quejas y reclamos, se indicará al ciudadano que debe comunicarse con el Call center de servicio a la ciudadanía de la SDS (601) 3295090.
- ❖ 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.
- ❖ Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- ❖ Tono y volumen de voz: Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- ❖ Vocalización adecuada: Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- ❖ Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- ❖ Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- ❖ Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones programadas por la Dirección de Gestión del Talento Humano y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. De igual manera se deberá estar al tanto sobre los detalles particulares del proceso que maneja en particular, de tal manera que se garantice la calidad en la información transmitida al ciudadano interlocutor.
- ❖ Para la finalizar la llamada, despídase cálidamente, con frases como: “Hasta luego, que este usted muy bien”, y preguntando nuevamente si la información suministrada fue clara y si tiene otra pregunta o inquietud.

8.9.2.1 Otros medios telefónicos (Mensaje de texto SMS)



- ❖ Se recomienda que los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no excedan los 160 caracteres, sin embargo, esto depende de la plataforma que utilice el centro de contacto.
- ❖ El mensaje de texto debe ser claro, corto y concreto
- ❖ Las personas que registren la información de contacto de los ciudadanos y ciudadanas deben tener especial atención con el número celular, para que cuando se envíen los mensajes de texto, la información llegue a los destinatarios correspondientes.

8.9.3 Canal de atención Virtual

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que presta la Secretaria Distrital de Salud.

El canal de atención virtual de las SDS está compuesto por:



- i. Página web de la SDS (Sede electrónica) www.saludcapital.gov.co
- ii. Súper CADE Virtual
- iii. Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha
- iv. Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios SDS – AGILINEA
- v. Correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- vi. Chatbot
- vii. Redes Sociales de la SDS

8.9.2.2 Protocolo de atención correo electrónico externo

- ❖ Las y los funcionarios, o colaboradores son responsables del uso de su cuenta de correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co , razón por la cual no debe permitir a terceros acceder.
- ❖ Leer atentamente el contenido del correo electrónico remitido por el ciudadano (a), identificando: competencia SDS y datos básicos necesarios para gestionar la solicitud.
- ❖ Tener en cuenta las plantillas construidas para generar las respuestas directas, ampliaciones y remisiones.
- ❖ Responder sobre el mismo correo electrónico recibido, con el fin de conservar la traza del mismo.
- ❖ Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta.
- ❖ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- ❖ Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- ❖ Se deberá aplicar las reglas del derecho de petición, contenidas en la ley 1757 de 2015 para el manejo de las solicitudes ciudadanas ingresadas por el canal correo electrónico institucional.
- ❖ Registrar el sistema de información correspondiente, los datos de caracterización de la atención brindada por el canal email institucional contactenos@saludcapital.gov.co
- ❖ Atender las guías e instrucciones definidas por el administrador del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co a cargo de la Dirección de Servicio a la ciudadanía de la SDS para el manejo particular del mismo..
- ❖ Seguir lo establecido dentro del instructivo denominado “Manejo operativo del email institucional SDS” codificado como SDS-GSS-INS-012

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

8.9.2.2.1 Protocolo de atención correo electrónico interno



- ❖ El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre funcionarios de la SDS y entidades o funcionarios externos, no es una herramienta de difusión de información masiva tipo spam o cadenas.
- ❖ Están completamente prohibidas las siguientes actividades:
 - Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial o financiero
 - No se debe participar en la propagación de “cartas en cadenas”, ni en esquemas piramidales de índole político, religioso o temas similares.
 - Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados.
- ❖ Si se recibe una solicitud ciudadana (derecho de petición) este deberá ser direccionado de forma inmediata al correo electrónico institucional de la Secretaría Distrital de Salud, contactenos@saludcapital.gov.co, con el fin que se proceda a su tratamiento de acuerdo a los lineamientos establecidos.

8.9.2.3 Protocolo de atención de redes sociales¹⁷

Las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real. Este canal cada día cobra más relevancia, convirtiéndose en el más efectivo para la comunicación y divulgación de información. Para SDS, resulta ser un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental y es por ello que, a través de este canal, la ciudadanía puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- ❖ Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales, ya sea por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos o inbox, el funcionario encargado de la Oficina de Comunicaciones o la dependencia que haga sus veces, deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación:
 - Nombres y apellidos
 - Número de identificación
 - Fecha de nacimiento
 - Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿Cuál?

¹⁷ Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

- Correo electrónico
- Número telefónico de contacto
- Dirección de residencia

Es importante aclarar, que la falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro no restringe el adelantamiento del trámite interno a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, dado que hay peticiones que pueden ser interpuestas de forma anónima, siempre y cuando contenga la información básica para su efectivo trámite.

❖ Cuando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se tomará un pantallazo o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se remitirá esta información a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDS, quien a su vez procederá con el registro en el Aplicativo Bogotá te Escucha, informando a la Oficina Asesora de Comunicaciones el número de petición para que este sea informado al solicitante por la red social utilizada de la siguiente forma:

“De acuerdo a su requerimiento, le informamos que este fue ingresado al Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” con el siguiente número de petición No..... Para consultar la respuesta en los términos legales, usted debe ingresar al siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>". Recuerde que a su correo electrónico registrado, será informado el estado de la solicitud.



❖ Si la solicitud ciudadana requiere de ampliación de información, esta se realizará en los términos del derecho de petición establecidos en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual el solicitante tendrá 10 días siguientes, en cumplimiento del artículo 19 de la ley 1437 de 2011. En este caso, solo hasta tanto se obtenga la respuesta aclaratoria, se solicitarán los datos personales establecidos anteriormente.

❖ Igualmente se aplicarán todo lo establecido en la [Directiva 004 de 2021](#) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

9. BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de Colombia de 1991:

- *Artículo 13.* El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- *Artículo 47.* El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

- *Artículo 48.* Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.
- *Artículo 49.* La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.

Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), (2015). Hacia un Servicio Incluyente para las Personas con Discapacidad

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración



Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial.

Ley 1346 de julio 31 de 2009. Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Ley 643 de 2001 Artículo 42. Destinación del 4% de los recursos obtenidos por la explotación de los juegos, “*para vinculación al Régimen Subsidiado a los discapacitados, limitados visuales y la salud mental*”.

Decreto 19 de 2012 (Decreto anti-trámites), Artículo 13. Establece mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.				

Ley 1438 de 2011, Artículo 66. Atención integral en salud a personas con discapacidad. Las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de la persona con discapacidad, mediante la atención integral y la implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial con base en un plan de salud del Ministerio de la Protección Social.

Ley 1618 del 27 de febrero de 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”

- *Artículo 9º*. Derecho a la habilitación y rehabilitación integral.
- *Artículo 10*. Derecho a la salud.

Ley 1438 de 2011. “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”.

- *Artículo 3*. Principios del SGSSS con enfoque diferencial
- *Artículo 54*. Restablecimiento de la salud de las mujeres víctimas de la violencia.

Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

Ley 1719 de 2014. Adopta medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno. Estas medidas buscan atender de manera prioritaria las necesidades de las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas.

- *Capítulo V*. Atención integral y gratuita



Ley 100 de 1993, Artículo 152. Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son: regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso al servicio para toda la población en todos los niveles de atención.

Decreto 1227 de 2015. Por el cual se establece el trámite para corregir el componente sexo en el Registro Civil de Nacimiento.

Decreto 2353 de 2015, Artículo 21. Sobre cobertura familiar en salud a las parejas del mismo sexo, sean hombres o mujeres en salud.

Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021.

Decreto 197 de 2014 “Adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	SDS-GSS-MN-005	Versión:	2	
Elaborado por: Fernando A García /Revisado por: Dayana Ramos-Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy Matamoros P.					

Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN
V.1	19/11/2020	Se elabora el manual de Servicio a la ciudadanía, conforme al Decreto Distrital 197 de 2014 y al Plan de desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”; con el objeto de estandarizar el servicio a la ciudadanía y servir de base para los servidores públicos y colaboradores de la entidad para brindar un servicio oportuno, humano, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención que tiene la institución
V.2	31/03/2023	Se actualiza este manual de acuerdo a la nueva versión del mismo emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.