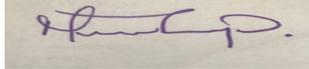
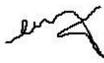
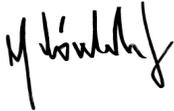


	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 1 de 27

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	15/03/2017	Documento original.
2	17/06/2019	Se actualiza el documento para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de los usuarios.
3	18/12/2020	Ajuste del documento para incluir aspectos relacionados con enfoque diferencial, Gobierno Abierto y tratamiento de solicitudes o peticiones a través de redes sociales.
4	29/07/2022	Se realizan ajustes para la atención a población con enfoque diferencial. Se incluye identidad de género, lenguaje claro y accesibilidad.

ELABORADO POR:	REVISADO Y ESTANDARIZADO POR:	APROBADO POR:
		
Maritza Zambrano Pardo Gestor Senior Oficina de Gestión Social	Esperanza Peña Quintero Contratista Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	Margarita Isabel Córdoba García Jefe Oficina de Gestión Social



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN.....	5
1.1 QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO	5
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	5
1.3 EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	5
1.4 VALORES	7
1.5 POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
1.6 DISPOSICIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	7
1.7 CANALES DE ATENCIÓN.....	9
2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
2.1 ACCESIBILIDAD	11
2.2 LENGUAJE CLARO	11
2.3 ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11
2.3.1 Atención con enfoque de Derechos.....	11
2.3.2 Perspectiva de interseccionalidad	11
2.3.3 Enfoque población diferencial	12
2.4 PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	12
2.4.1 Protocolo de atención para adultos mayores y mujeres embarazadas	12
2.4.2 Protocolo de atención para personas con discapacidad.....	12
Discapacidad visual.....	13
Discapacidad auditiva	13
Discapacidad visual y auditiva.....	14
Discapacidad sensorial	14
Discapacidad física	14
Discapacidad Intelectual	15
Discapacidad Psicosocial (mental).....	16
Discapacidad múltiple	16
Personas de talla baja.....	17
2.4.3 Protocolo de atención para niños y niñas.....	17
2.4.4 Otras poblaciones que son atendidas bajo protocolo con enfoque diferencial	17
Atención a Víctimas:.....	18
Sector LGBTI	18
<i>Identidad de género</i>	18
<i>Orientación sexual</i>	19
Etnias	19
Pueblo Rrom o Gitano.....	20
Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras.....	20
Comunidad Raizal.....	20
Pueblos Indígenas.....	20
Personas campesinas y campesinos	21
2.5 CANAL PRESENCIAL	21
2.5.1 Comportamiento.....	21
2.5.2 Desarrollo de la atención.....	21
2.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	22



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Código: GI-04

Versión: 4

Fecha: 29/07/2022

Página 3 de 27

2.7	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	23
	Correo Electrónico.....	23
	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	24
2.8	PROTOCOLO DE ATENCIÓN REDES SOCIALES.....	24
2.9	MANEJO DE CIUDADANOS INCONFORMES.....	25
3.	RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO.....	27

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 4 de 27

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., reconoce la necesidad de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos como eje fundamental para el cumplimiento de su misión. Por lo tanto, pone a disposición el Protocolo de Atención al Ciudadano, que da a conocer los lineamientos para la adecuada atención en cumplimiento de la normas Nacionales y Distritales, manuales y procedimientos.

Este protocolo es una herramienta útil y practica que da a conocer las características principales que se deben tener en cuenta a la hora prestar un servicio integral al usuario, dirigido a servidores públicos y contratistas en cumplimiento de las obligaciones contractuales.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 5 de 27

1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

1.1 QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO

Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, cálido, claro, digno y coherente a los servicios que presta la empresa para satisfacer sus requerimientos, garantizando la atención de derechos constitucionales, con un enfoque diferencial, es decir que prevalezca la igualdad, la equidad y la no discriminación a partir del reconocimiento de la diversidad, (ciclo vital, dinámicas culturales, políticas, económicas, de género y etnia particulares, vulnerabilidades en razón a condiciones o situaciones).

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Son características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, las que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho, así:

1. Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
2. Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
3. Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
4. Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
5. Confiable. El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

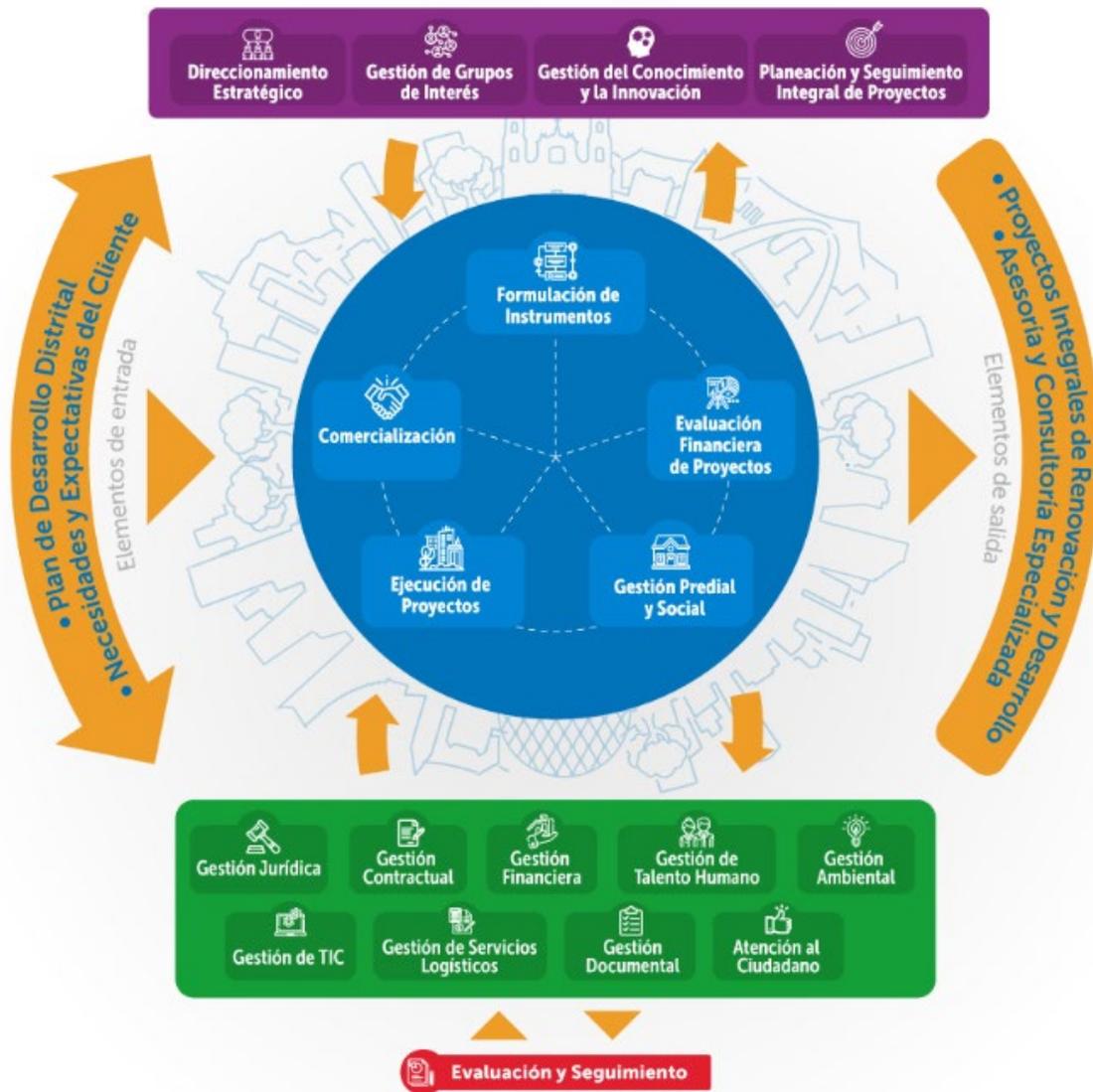
1.3 EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., para el desarrollo de su labor y el cumplimiento de los objetivos, da cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. Dentro de las políticas allí establecidas se ubica la atención al usuario de la siguiente manera¹:

¹ Resolución ERU 070 de 2022 Por la cual se establece el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
Gestión con Valores para Resultados	Servicio al Ciudadano	Oficina de Gestión Social

La plataforma estratégica incluye un mapa de procesos, el cual contempla el proceso de apoyo de *Atención al Ciudadano* que cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de su objetivo y la operación interna, donde se define entre otros aspectos, los responsables de ejecutar las actividades y cuando aplica, puntos de control.



	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 7 de 27

1.4 VALORES

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C, mediante Resolución ERU No. 080 de 2018 adoptó el Código de Integridad del Servicio Público, que fue emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y adoptado por el Alcalde Mayor para todas las entidades del Distrito Capital, el cual orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público, a través de los siguientes valores:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Diligencia
5. Justicia

En el Código se encuentra una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad del comportamiento como servidores públicos.

1.5 POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder y recibir información, clara, oportuna y transparente bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, atención integral, inclusión, participación, accesibilidad y disponibilidad, con un grupo humano cualificado.

1.6 DISPOSICIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano es un fin del estado, es categórica al afirmar que las autoridades esencialmente, se deben a los ciudadanos. Por lo cual, a continuación, se describen algunos de los deberes que tenemos como servidores públicos²:

- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

² Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Artículo 38.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 8 de 27

- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.

De igual manera, establece que para todo servidor público está prohibido *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*³.

Para cumplir con las características y políticas de servicio, además de aplicar los valores de la Empresa, los servidores públicos deben:

- Conocer los trámites y servicios que presta la empresa.
- Brindar una atención consistente, clara y de buena calidad.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos como se establece en el documento *GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición*.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Tener disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- Hacer seguimiento al desarrollo de los trámites.
- Tener actitud adecuada para la atención y buena presentación personal.

En atención a lo anterior y con el fin de desarrollar destrezas y habilidades en la atención al usuario es necesario que todo colaborador de la empresa, participe en el ciclo de cualificación dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá en los siguientes módulos básicos:

Ciclo 1. HABLEMOS DE LO PÚBLICO EN EL SERVICIO

- Módulo 1. Introducción a lo Público
- Módulo 2. Introducción al Servicio a la Ciudadanía.
- Módulo 3. Políticas Públicas del Servicio a la Ciudadanía
- Módulo 4. Atención a Peticiones Ciudadanas

Ciclo 2. HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO

- Módulo 1. Empoderado mis Habilidades para el Servicio
- Módulo 2. Conflicto y Mediación en el Servicio
- Módulo 3. Estrategias para el Manejo de Ciudadanía
- Módulo 4. Comunicación Asertiva y lenguaje Claro

³ Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Artículo 39.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 9 de 27

Ciclo 3. DESARROLLO DEL SER PARA EL SERVICIO

- Módulo 1. Ética y Transparencia
- Módulo 2. Técnicas de conocimiento para Fortalecer el Servicio
- Módulo 3. Inteligencia Emocional y Social en el Servicio

Lo anterior es indispensable para que los servidores públicos desarrollen las competencias⁴ requeridas en el desarrollo de sus funciones u obligaciones:

Comunicación Asertiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Colaboración: Cooperar con los demás a fin de alcanzar objetivos institucionales.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos, y soluciones orientados a mantener la competitividad de la empresa y el uso eficiente de recursos.

Trabajo en Equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

1.7 CANALES DE ATENCIÓN

La Empresa dispone de los siguientes canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL CORRESPONDENCIA	Ventanilla de Atención Ciudadano	Autopista Norte No.97-70 Piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Radicación de correspondencia	Autopista Norte No.97-70 Piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Punto de Información	Complejo Hospitalario San Juan de Dios	Días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m.

⁴ “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”. Julio de 2019.



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Código: GI-04

Versión: 4

Fecha: 29/07/2022

Página 10 de 27

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
TELEFÓNICO	Línea fija	PBX: 3599494 Extensión 500 *3157940703 Línea Especializada Proyecto San Bernardo *3158406466 Línea de atención al Ciudadano temporal habilitada por emergencia sanitaria.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
ELECTRÓNICO	Correo Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@eru.gov.co	N/A
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	http://www.bogota.gov.co/sdqs	
	Ventanilla Única de Radicación	ventanillaunica@eru.gov.co	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@eru.gov.co	
	Página Web	www.eru.gov.co	
REDES SOCIALES	Facebook	/ERUBogota	Permanente
	Twitter	@ERUBogota	Permanente
	YouTube	/ERUBogota	Permanente
BUZON DE SUGERENCIAS		Piso 3 Oficina central Autopista Norte No. 97-70	Permanente

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 11 de 27

2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se describen las orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía, con el objetivo de prestar un servicio eficiente y oportuno con dedicación, calidad y respeto.

2.1 ACCESIBILIDAD

La Empresa cuenta con un punto de atención al ciudadano en el Edificio Porto 100 que permite atender a los usuarios bajo enfoque diferencial, incluyente y de accesibilidad universal.

Así mismo, se cuenta con medios electrónicos, sitios Web y contenidos digitales, que garantiza accesibilidad a través del cumplimiento de los estándares para la publicación de contenidos e información.

2.2 LENGUAJE CLARO

Para la ERU, es importante realizar la interacción con la ciudadanía de una forma precisa, comprensible y útil.

La comunicación entendible se considera base para la transparencia y para generar un ambiente de confianza en el relacionamiento con los grupos de valor.

Por lo anterior, todos los colaboradores de la empresa deben incorporar un lenguaje claro en todos los documentos de respuesta.

2.3 ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

2.3.1 Atención con enfoque de Derechos

Todos los colaboradores deben reconocer a las personas como titulares de derechos, por lo tanto, se debe garantizar la prestación de los servicios encaminados a efectuar dichas garantías.

2.3.2 Perspectiva de interseccionalidad

Todos los colaboradores deben reconocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) conforme a dispuesto en la Sentencia T-141-14 Corte Constitucional y Manual de Servicio a la Ciudadanía 2022- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 12 de 27

2.3.3 Enfoque población diferencial

Todos los colaboradores deben brindar una atención integral reconociendo la diversidad de grupos poblacionales y sectores sociales.

2.4 PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ley 19 de 2012 en su Artículo 13, a continuación, se establecen los mecanismos de atención preferencial para:



2.4.1 Protocolo de atención para adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez los ciudadanos en condición de adulto mayor o mujer embarazada ingresa al punto de atención, el servidor público debe dar prelación en su atención sin que estos tengan que hacer antesala. El desarrollo de la atención será de acuerdo con lo establecido en los numerales 2.5.1 *Comportamiento* y 2.5.2 *Desarrollo de la atención*.

2.4.2 Protocolo de atención para 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 evita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.⁵

⁵ Convención de la ONU, 2006.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 13 de 27



A continuación, se describen los protocolos de atención según el tipo de discapacidad.

Discapacidad visual

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

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación, en el punto de atención, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, a la “derecha encuentra”, “a la izquierda está”.
- Evite caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes.
- Si requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar con la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar y describir claramente los documentos que se entregan.
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se expresa al ciudadano. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano.

Discapacidad auditiva

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 14 de 27

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 los sonidos, palabras, frases, por lo anterior, y según el grado de pérdida auditiva, tenga en cuenta:

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita.
- Utilice frases cortas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva, puede acudir a indicaciones visuales.
- Mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es la opción de comunicación, articule las palabras de forma clara y pausada.
- Debido a que la información visual cobra vital importancia tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.

Discapacidad visual y auditiva

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. Por lo anterior, tenga en cuenta:

- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

Discapacidad sensorial

Se enmarca en la discapacidad visual, auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Tenga en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.

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 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, por lo anterior, tenga en cuenta:

- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones camine despacio al ritmo de ella.

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. Por lo anterior:

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida; puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad.
- 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.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 16 de 27

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. Por ello, es importante:

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

Discapacidad múltiple

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Por ello, es importante:

- 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.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 17 de 27

Personas de talla baja

La talla baja se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie o raza. Para la atención diferencial de esta población tenga en cuenta lo siguiente:

- Adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; puede ser común tratar a las personas de baja talla como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.

2.4.3 Protocolo de atención para niños y niñas

- En todas las actuaciones como servidores públicos prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña.
- Los servidores tienen la misión de proteger ante los cuidadores, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y niñas.

2.4.4 Otras poblaciones que son atendidas bajo protocolo con enfoque diferencial



 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 18 de 27

Atención a Víctimas:

Para efectos de la Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° 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. Por lo tanto, es importante:

- Garantizar la confidencialidad en la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto interno armado; ello se constituye en una acción con daño.
- Recuerde que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo cual, no se debe tomar a personal reacciones hostiles o de inconformismo y cuidar los comportamientos y emociones en aras de no generar ninguna situación de roce.

Sector LGBTI

El Acuerdo Distrital No. 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores con respecto a la no discriminación y garantía de los derechos de las personas de los sectores LGTBI.

LGTBI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes a las que fueron asignadas al momento de nacimiento.

Para entender y aplicar adecuadamente los lineamientos descritos en el presente documento, a continuación, se describen algunas definiciones.

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.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 19 de 27

- Transgénero: Persona que se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como transgénero para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, lo que se constituye en una apuesta cultural y política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos.

Orientación sexual

Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

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

Atención a sectores LGBTI:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- Que sus gestos o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades, como “ciudadanía” o “público”.
- No asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus preconceptos o imaginarios.
- 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.

Etnias

Todos los colaboradores que en algún momento deban interactuar con etnias deben tener en cuenta lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 para garantizar la debida atención. Si la empresa no cuenta con intérpretes para traducir directamente la petición, se dejará

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 20 de 27

constancia de ese hecho y se deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Pueblo Rrom o Gitano

Todos los colaboradores que en algún momento deban interactuar con pueblo Rrom o Gitano deben tener en cuenta lo establecido en las siguientes normas:

- Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital para el período 2011-2020, en los términos del Decreto 582 de 2011.
- Decreto 505 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 12/22/2017
- Decreto 582 de 2011, Adopción de la política, 12/15/2011

Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras

Todos los colaboradores que en algún momento deban interactuar con Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras deben tener en cuenta lo establecido en las siguientes normas:

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

Comunidad Raizal

Todos los colaboradores que en algún momento deban interactuar con Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras deben tener en cuenta lo establecido en las siguientes normas:

- Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá, para el período 2011-2020, en los términos contenidos en el Decreto 554 de 2011.
- Decreto 506 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 09/22/2017
- Decreto 554 de 2011, Adopción de la política, 12/07/2011

Pueblos Indígenas

Todos los colaboradores que en algún momento deban interactuar con pueblos indígenas deben tener en cuenta lo establecido en las siguientes normas:

- Política pública para los pueblos indígenas en Bogotá, D.C." 2011 – 2021"

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 21 de 27

- Ley 22 de 1981, Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas
- Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas en tribales en países independientes, 03/04/1991

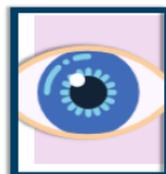
Personas campesinas y campesinos

Todos los colaboradores que en algún momento deban interactuar con personas campesinas y campesinos deben tener en cuenta lo establecido en la normatividad vigente, de manera que sean identificados y caracterizados en su situación social, económica y demográfica.

2.5 CANAL PRESENCIAL

El horario de atención a la ciudadanía, el cual está sujeto a cambios internos o de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en todo caso garantizando la correcta prestación del servicio, es de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm en el punto ubicado en la Autopista Norte No 97-70 Piso 3. (lunes y miércoles en el marco de la resolución que declara y las que prorrogan la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID -19).

2.5.1 Comportamiento



- Haga contacto visual con la persona
- Brinde una atención completa y exclusiva.
- Salude de inmediato de manera amable, usando la expresión **“En que le puedo servir”**



- Utilice los 30 primeros segundo para sorprender favorablemente a la persona.
- Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida.
- Haga que los últimos 30 segundo cuenten para entregar un producto satisfactorio.

2.5.2 Desarrollo de la atención

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

- Explique por qué debe remitirlo(a).
- Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, teléfono, correo electrónico si lo hay, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 22 de 27

Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:

- Indíquelo el puesto al cual debe dirigirse.
- Ponga en conocimiento del servidor que debe atenderle, el asunto y el nombre del ciudadano.

Si la solicitud no puede ser resuelta dé forma inmediata:

- Explíquelo la razón de la demora.
- Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Remita al Administrador del *sistema Bogotá te escucha* la solicitud con los datos claros del contacto del peticionario y con posterioridad (si es el caso de inmediato) suminístrele un número telefónico o correo electrónico al cual pueda consultar el estado de su petición.

Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalíméntele con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Pregúntele: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Pídale al ciudadano(a) muy respetuosamente que le diligencie la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO; si accede, registre el formato correspondiente (FT-21).
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Registre la atención al ciudadano en la *Planilla de Seguimiento Punto de Atención al Ciudadano* (FT-19).

2.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que, entre otros, ofrece el Distrito Capital; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros. El número dispuesto para dicha atención es el 3599494 Extensión 500 habilitado en el horario de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm.

Tips de atención canal telefónico:

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: nombre empresa o punto de servicio a la ciudadanía. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo ayudar?
- Modere la intensidad de la voz.
- Evite emitir algún sonido que moleste durante la llamada.
- Transmita la información al ritmo del ciudadano.
- Vocalice de manera adecuada.
- Sustente y/o justifique la información brindada.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 23 de 27

- Escuche activamente.
- Transmita seguridad.
- Controle la llamada.
- Personalice la llamada.
- No cuelgue la llamada.
- Diríjase de manera respetuosa.
- Confirme la información suministrada.

Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
- Antes de transferir la llamada explíquelo quien lo va a atender, el número extensión del funcionario (todo esto como precaución en caso de que se corte la comunicación al transferir la llamada).
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Si la solicitud no puede ser resuelta dé forma inmediata:

- Explíquelo la razón de la demora.
- Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Remita al Administrador del *sistema Bogotá te escucha* la solicitud con los datos claros del contacto del peticionario y con posterioridad (si es el caso de inmediato) suminístrele un número telefónico o correo electrónico al cual pueda consultar el estado de su petición.

Termine la llamada adecuadamente:

- Retroaliméntele con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregúntele: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Agradézcale por habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permítale colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

2.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Es prestado por la Empresa a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los correos atencionalciudadano@eru.gov.co, defensordelciudadano@eru.gov.co, y ventanillaunica@eru.gov.co, mediante los cuales, los ciudadanos pueden registrar quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción.

Correo Electrónico

- El lenguaje utilizado debe ser claro y amable.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 24 de 27

- Se debe definir el tema del mensaje con claridad en campo Asunto.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo en varios párrafos.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El correo electrónico debe tener configurada la firma con todos los datos necesarios para que ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto si así lo requiere (nombres y apellidos, cargo, área, teléfono; extensión).
- Las solicitudes interpuestas por los ciudadanos que se reciban por correo institucional deben remitirse al correo del Administrador del *sistema Bogotá te escucha* para que sean subidos al sistema.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, es una herramienta virtual por la cual el ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

- El Administrador del sistema Bogotá te escucha debe analizar si la solicitud es de competencia de la Empresa; de lo contrario debe remitirla a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición según la Ley 1755 de 2015, deben reducirse pues el proceso de asignación, respuesta, firmas y subir al sistema restan días de trámite.
- Al momento de la designación del servidor encargado del manejo del sistema PQRS, deberá recibir la respectiva capacitación antes de iniciar labores.

Para todos los efectos en el manejo del *sistema Bogotá te escucha* remitirse a los documentos *GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición* y *PD-29 Peticiones, quejas, reclamos y soluciones*.

2.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN REDES SOCIALES

En atención a lo dispuesto por la Honorable Corte Constitucional en sentencia No. Sentencia T- 230 del 7 de julio de 2020 y conforme al alcance que dio la Veeduría Distrital frente al tema en la circular No. 11 de 2020, la empresa acoge lo siguiente:



1. Las redes sociales al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.
2. Para una efectiva y oportuna respuesta, es necesario identificar la información del actor respecto del cual se crea un deber de notificación, tales como su nombre completo y datos; así como la calidad con la que ejerce el derecho de petición dados los términos especiales y prioridades que dispone la normatividad.
3. No toda expresión emitida por estos canales debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que luego de la selección de los que si comportan su ejercicio, éstos deberán seguir el trámite establecido por la empresa para su resolución, identificándose con número consecutivo y registrándose en el *sistema Bogotá te escucha* para que se proporcione una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo.
4. Si bien pueden ser útiles las características establecidas en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), para determinar el contenido de una petición, en ningún caso se podrán rechazar las manifestaciones que configuran el ejercicio de este derecho fundamental cuando no se cumpla con todos los requisitos, ya que de un lado, tiene la carga de requerir al interesado para que complemente la información para emitir una respuesta de fondo, y de otro, adoptar una decisión flexible sobre qué solicitudes se tramitarán como derecho de petición.
5. En principio resulta posible finiquitar con respuestas inmediatas las opiniones, comentarios, sugerencias y felicitaciones, así como solicitudes de información genérica o críticas respetuosas y constructivas interpuestas a través de redes sociales.
6. Se debe garantizar la protección de los datos del ciudadano (habeas data) y el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
7. Para gestionar las peticiones presentadas a través de las redes sociales, debe revisarse que su contenido no haya sido alterado, así como establecer quién es el solicitante y que éste aprueba lo enviado

De otra parte, para el tratamiento de las solicitudes recibidas a través de redes sociales, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el “GI-37 Protocolo de atención a peticiones en redes sociales”.

2.9 MANEJO DE CIUDADANOS INCONFORMES

Para tratar personas inconformes, molestas, con alteración en su carácter y malestar en general, es importante:

- Mantener la calma, ser amigable y por ningún motivo, mostrarse agresivo con palabras, actitudes o posturas.
- Presentar al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hacerle ver que usted comprende la situación.
- Dejar que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente.
- Escuchar las necesidades atentamente.
- Comunicarse con un tono de voz adecuado.



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Código: GI-04

Versión: 4

Fecha: 29/07/2022

Página 26 de 27

- Recordar que se trata de un tema ajeno por lo que la situación debe mantenerse al margen de lo personal.
- Usar frases como “lo comprendo”, “entiendo”, “claro que sí”, que demuestran reconocimiento de la situación del otro.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano o no es posible manejar la situación, escalar el tema y la situación a una autoridad de mayor jerarquía.

En caso de presentarse una situación de agresividad, violencia, maltrato o irrespeto por parte de un usuario, el servidor debe:

- Mantener siempre la calma.
- Exigir el debido respeto.
- Si no es posible controlar la situación, escalar el tema al superior jerárquico.

De otra parte, está prohibido recibir algún tipo de compensación (regalos, pagos o alguna dádiva) por la atención o el servicio que se debe prestar. Esto además de acarrear responsabilidades de tipo legal o disciplinaria, desvirtúa el buen servicio.

	Protocolo de Atención al Ciudadano	
	Código: GI-04	Versión: 4
	Fecha: 29/07/2022	Página 27 de 27

3. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Cómo última etapa del proceso de atención de la queja, petición o reclamo, es decir, una vez se haya dado respuesta al peticionario y se lleva a cabo el cierre del caso, es necesario dar un paso final que consiste en la evaluación de la atención al requerimiento a través de un instrumento que permita indagar si fue satisfecha la inquietud en cuanto a oportunidad, claridad y resolución de la misma.

Esta retroalimentación final permite a la entidad observar la calidad del servicio brindado y detectar las falencias que dentro del mismo se lleguen a presentar, con el fin de hacer las recomendaciones y sugerencias necesarias a los encargados del procedimiento para establecer una mejora continua.

El revisar y evaluar las fallas permite reconocerlas, detectar su causa y a partir de ellas realizar las acciones preventivas y correctivas encaminadas a la mejora en los productos y servicios que la Empresa ofrece.

Los formatos utilizados para ello *FT-21 Encuesta de satisfacción del ciudadano* y *FT-18 Encuesta de satisfacción al cliente*, se encuentran en la eruNET, en el proceso de Atención al Ciudadano, encuesta telefónica al finalizar la atención y encuesta de percepción ciudadana en la página web de la Empresa.