Manual de Servicio a la Ciudadanía



SECRETARÍA DEL HÁBITAT

BOGOTÁ

Contenido

1. OBJETIVOS 3
   1.1. Objetivo general 3
   1.2. Objetivos específicos 3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
3. PRINCIPIOS DEL SERVICIO 4
4. COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO 5
5. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA 6
   5.1. Derechos 6
   5.2. Deberes 7
6. MARCO NORMATIVO 7
7. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 7
   7.1. Accesibilidad universal 8
   7.2. Lenguaje claro, incluyente y no sexista 9
   7.3. Innovación e interacción ciudadana 11
8. PERSPECTIVA Y ENFOQUES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 11
   8.1. Enfoque de derechos 11
   8.2. Enfoque de género 11
   8.3. Enfoque poblacional – diferencial 12
   8.4. Enfoque territorial 12
   8.5. Perspectiva de interseccionalidad 12
9. PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN 13
   9.1. Canal Presencial 13
   9.2. Ferias y eventos institucionales 16
   9.3. Canal Telefónico 16
   9.4. Mensajes de texto SMS 18
   9.5. Canal virtual 18
   9.6. Redes sociales 20
   9.7. Protocolo de atención en correo electrónico 21
10. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL 21

10.1. Personas gestantes, lactantes o con niños y niñas de la primera infancia (menores de cinco años) 22
10.2. Niñas, Niños y Adolescentes 22
10.3. Personas Habitantes de Calle 22
10.4. Fuerza pública 23
10.5. Personas veteranas de la Fuerza Pública 23
10.6. Personas con protección personal (escoltas) 23
10.7. Personas con animales de apoyo o asistencia 23
10.8. Población migrante, refugiada y retornada 24
10.9. Personas mayores (60 años o más) 24
10.10. Personas con discapacidad 25
10.11. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica 27
10.12. Personas víctimas del conflicto armado 28
10.13. Personas campesinas 29
10.14. Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI 30
10.15. Protocolo de Atención con Enfoque de Género 31
11. PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS 32
11.1. Atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) 32
11.2. Caída de canales tecnológicos 33
11.3. Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad) 34
11.4. Congestión de ciudadanía 34
11.5. Crisis emocional de la ciudadanía 35
11.6. Sobrecarga emocional del talento humano 36
11.7. Atención a personas alteradas 36
11.8. Sobre el uso de grabaciones por la ciudadanía 37
11.9. Actuación ante fallecimiento en punto de atención 38
11.10. Enfermedades de aparición súbita 38
11.11. Personas en estado de embriaguez 39
12. CONTROL DE CAMBIOS 40

INTRODUCCIÓN

En la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT), la calidad en el servicio es el pilar fundamental para fortalecer la confianza de la ciudadanía. Detrás de cada trámite hay una persona que busca orientación clara, un trato respetuoso y soluciones habitacionales reales.

Esta séptima versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía establece los lineamientos necesarios para garantizar que cada interacción con la entidad sea digna, técnica y de alta calidad. El documento define estándares que facilitan el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, asegurando que cada proceso se desarrolle de manera oportuna, transparente y efectiva para todas las personas.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

Establecer los lineamientos, protocolos y estándares que deben regir la interacción entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la ciudadanía, los grupos de valor y las partes interesadas, garantizando que la prestación de servicios y la atención de trámites se realicen de manera eficiente, con calidez y transparencia.

1.2. Objetivos específicos

- Estandarizar la atención en los canales presencial, virtual y telefónico, incorporando criterios de accesibilidad, enfoque de género, derechos, diferencial-poblacional, territorial y perspectiva de interseccionalidad.
- Garantizar la resolución oportuna y definitiva de las necesidades de la ciudadanía desde el primer contacto, evitando desplazamientos innecesarios o consultas reiteradas.
- Promover el uso de un lenguaje claro, incluyente y accesible que contribuya a eliminar barreras de comunicación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual es de aplicación obligatoria para todo el talento humano de la Secretaría Distrital del Hábitat que interactúa con la ciudadanía, los grupos de valor y las partes interesadas, a través de los canales presencial, virtual y telefónico.

3. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El modelo de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT se fundamenta en principios que orientan el pensamiento, la conducta así como el diseño, la implementación, el seguimiento y la evaluación del servicio. Estos principios se traducen en acciones concretas orientadas a garantizar una atención digna, transparente y efectiva.

- **Accesibilidad:** Eliminar barreras físicas, técnicas, económicas o cognitivas, garantizando un servicio cercano que facilite el ingreso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- **Atención diferencial y preferencial:** Garantizar el acceso y la atención prioritaria a los grupos definidos por la ley, asegurando un trato especializado en todos los escenarios de relacionamiento.
- **Ciudadanía como razón de ser:** Situar a las personas como el eje central de la gestión, orientando cada acción hacia la satisfacción ágil y efectiva de sus necesidades.
- **Cobertura:** Garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional mediante canales y puntos de atención en zonas urbanas y rurales de Bogotá.
- **Confianza institucional:** Fortalecer el vínculo con la ciudadanía a través del cumplimiento de compromisos, la transparencia y un trato digno.
- **Coordinación y articulación:** Sincronizar el trabajo entre actores del servicio y dependencias para optimizar recursos y asegurar la satisfacción ciudadana.
- **Corresponsabilidad:** Promover el compromiso conjunto entre la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT y la ciudadanía para actuar con solidaridad y responsabilidad compartida.
- **Diversidad:** Respetar las diferencias y reconocer la pluralidad de la ciudadanía, garantizando mecanismos de protección sin distinción alguna.
- **Equidad:** Promover la igualdad de oportunidades, asegurando la inclusión y la no discriminación en todas las actuaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- **Identidad:** Reconocer y respetar el derecho de cada persona al libre desarrollo de su personalidad, considerando su orientación sexual, identidad de género, cultura y edad.
- **Inclusión:** Reconocer a todas las personas como sujetos de derechos, eliminando distinciones por condición geográfica, étnica, cultural, social, política, religiosa, de género o edad.
- **Innovación:** Evolucionar la prestación del servicio mediante tecnología, simplificando trámites para que sean más accesibles, rápidos y efectivos.
- **Oportunidad:** Responder de manera ágil a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, garantizando el cumplimiento de los términos legales.

- **Participación:** Reconocer el derecho de la ciudadanía a intervenir activamente en la gestión y en las decisiones que impactan su hábitat.
- **Perdurabilidad:** Garantizar la continuidad de la Política de Servicio a la Ciudadanía mediante el compromiso institucional en su evaluación y mejora permanente.
- **Respeto:** Valorar a cada persona reconociendo sus intereses y cualidades, promoviendo un trato digno y recíproco.
- **Solidaridad:** Fomentar la cooperación y la empatía, priorizando el apoyo a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o desventaja.
- **Territorialidad:** Reconocer el territorio como base de las decisiones institucionales, considerando las condiciones sociales, culturales y geográficas.
- **Titularidad y efectividad de derechos:** Reconocer a la ciudadanía como titular plena de derechos y comprometer al talento humano con su garantía, protección y restitución.
- **Transparencia:** Garantizar el manejo claro de los recursos, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

4. COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO

El talento humano de la Secretaría Distrital del Hábitat deberá contar con las siguientes capacidades para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía:

- **Adaptación al cambio:** Asumir con flexibilidad situaciones nuevas y transformaciones institucionales de forma positiva y constructiva.
- **Aprendizaje continuo:** Identificar y aplicar conocimientos actualizados en normatividad, herramientas digitales y metodologías de trabajo.
- **Compromiso:** Alinear el comportamiento propio con las necesidades, prioridades y metas de la Entidad.
- **Comunicación efectiva:** Transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, eliminando barreras de información.
- **Empatía:** Reconocer, comprender y valorar las emociones y necesidades de las personas, brindando una atención cercana y respetuosa.
- **Orientación a la ciudadanía:** Dirigir las decisiones hacia la resolución eficiente de inquietudes, con respeto y dignidad, bajo enfoques diferencial y de género.
- **Resolución de conflictos:** Identificar situaciones críticas y afrontarlas mediante alternativas de solución que reduzcan consecuencias negativas.
- **Trabajo en equipo:** Colaborar de forma integrada y solidaria con las diferentes dependencias para alcanzar las metas institucionales.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

En el marco de la relación entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la ciudadanía, se establecen los derechos y deberes que orientan una atención respetuosa, transparente y corresponsable.

5.1. Derechos

- Recibir un trato digno, claro y respetuoso en todas las interacciones con la Entidad.
- Obtener respuesta de fondo a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias dentro de los términos legales.
- Acceder a información oportuna sobre los puntos de atención, horarios y portafolio de trámites y servicios en todos los canales.
- Recibir atención diferencial y prioritaria, según lo establecido en la ley, en particular para: personas gestantes, en periodo de lactancia o con niñas y niños de primera infancia; niñas, niños y adolescentes; personas con discapacidad; personas mayores; veteranos y personal de la Fuerza Pública; personas con protección vigente o con estado de salud delicado; personas con animales de apoyo o asistencia; personas con enfermedades huérfanas o terminales; y quienes se encuentren en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- Obtener información en lenguaje claro e inclusivo sobre los trámites de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT y los requisitos para presentar peticiones.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o virtual, en los horarios establecidos, sin necesidad de apoderado.
- Obtener el número de radicado de su petición para hacer seguimiento del estado de su requerimiento.
- Consultar y acceder a la información de los registros y archivos públicos de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT (salvo reserva legal), y obtener copias asumiendo los costos de reproducción.
- Exigir la protección y confidencialidad de sus datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades del talento humano de la Secretaría o de particulares que ejerzan funciones administrativas.
- Aportar argumentos y documentos en actuaciones administrativas de su interés, y recibir información sobre el resultado de dicha participación.
- Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política y las leyes vigentes.

5.2. Deberes

- Acatar la Constitución Política, las leyes, reglamentos, actos administrativos y los protocolos de seguridad de las instalaciones.
- Actuar de forma transparente y de buena fe, entregando información veraz y oportuna en el marco de los servicios solicitados.
- Mantener un comportamiento respetuoso durante la prestación del servicio y dar un uso adecuado a las instalaciones.
- Presentar las solicitudes con los requisitos legales establecidos, los cuales pueden ser consultados o explicados por la Entidad.
- Utilizar apropiadamente los canales de atención y abstenerse de presentar o reiterar solicitudes improcedentes que congestionen la gestión.

6. MARCO NORMATIVO

Este manual se fundamenta en el marco constitucional y legal vigente que regula la atención a la ciudadanía y la gestión pública en la Secretaría Distrital del Hábitat, en particular:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 — Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015 — Reguladora del Derecho de Petición.
- Ley 2054 de 2020 — Acceso a espacios públicos con animales de asistencia.
- Decreto 640 de 2025 — Decreto Único del Sector Gestión Pública.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) — Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado.

La base legal detallada se encuentra en el Normograma Institucional, de consulta obligatoria, disponible en el enlace oficial de la Entidad: Normograma Mapa Interactivo

7. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este componente define las herramientas estratégicas para transformar la experiencia ciudadana, asegurando que la gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) sea accesible, transparente y empática.

7.1. Accesibilidad universal

La accesibilidad es un compromiso ético y profesional que garantiza un entorno autónomo, seguro y comprensible para todas las personas, sin distinción de condiciones físicas, sensoriales, cognitivas o de género. Para ello, la SDHT implementa ajustes razonables, entendidos como las adaptaciones necesarias que, sin imponer una carga desproporcionada, permiten el goce efectivo de los derechos en igualdad de condiciones.

Tipos de barreras

- **Actitudinales:** Conductas, estigmas o preconcepciones que obstaculizan el acceso igualitario.
- **Comunicativas:** Obstáculos que dificultan el proceso de comunicación y el acceso a la información.
- **Físicas:** Impedimentos materiales o arquitectónicos en el uso de espacios y objetos.

Accesibilidad en espacios físicos

Las sedes deberán cumplir con la NTC 6047:2013 y aplicar los principios del Diseño Universal. Las acciones mínimas requeridas son:

- **Infraestructura:** Rampas con inclinación adecuada, baños accesibles, mostradores de doble altura y áreas de circulación libres de obstáculos.
- **Señalización:** Sistemas visuales, audibles y táctiles (bandas podotáctiles, según NTC 5610) que orienten hacia las áreas de servicio.
- **Apoyos técnicos:** Planos hápticos en la recepción, sillas prioritarias señalizadas y permiso de ingreso de animales de apoyo o asistencia y personas cuidadoras.
- **Información:** Carteleras con letra grande, lenguaje sencillo y formatos comprensibles.

Accesibilidad Digital

- **Contenido:** Lenguaje sencillo, sin tecnicismos ni siglas, con actualización permanente.
- **Herramientas:** Tutoriales en Lengua de Señas Colombiana (LSC), subtitulado (*close caption*) e íconos de accesibilidad.
- **Interacción:** Videollamadas con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) y múltiples opciones de contacto (chat, redes sociales, correo).

Accesibilidad en el Canal Telefónico

- **Sistemas IVR:** Menús cortos con mensajes grabados en tono pausado y lenguaje claro.
- **Intermediación:** Servicios de interpretación para llamadas con personas sordas.
- **Intermediación**: Disponer de servicios de interpretación para llamadas con personas sordas.

7.2. Lenguaje claro, incluyente y no sexista

La Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT adopta una comunicación clara, precisa, comprensible y útil. Toda persona, sin distinción de su nivel educativo o condición socioeconómica, debe poder encontrar, comprender y utilizar la información de manera sencilla.

Pilares del Lenguaje Claro

- **Contenido:** Redactar ideas centrales con oraciones cortas y palabras de uso común.
- **Estructura:** Organizar el texto con una secuencia lógica y coherente.
- **Diseño:** Utilizar ayudas visuales (encabezados, negritas, viñetas) para resaltar lo más importante.

Comunicación Escrita - Respuestas y Documentos

Al redactar respuestas y documentos, se debe considerar el contexto de la persona destinataria, definiendo claramente a quién va dirigida la comunicación, qué información necesita y qué acción se espera que realice.

Estructura sugerida para respuestas a PQRSDF:

- **Introducción:** Contexto breve: saludo, fecha y radicado. Evite transcribir toda la petición.
- **Cuerpo:** Respuesta directa. Incluya pasos, requisitos o acciones claras.
- **Cierre:** Despedida cordial con los canales de atención adicionales.

Lenguaje Incluyente y No Sexista

- **Sustantivos comunes:** Se deben preferir expresiones como “la ciudadanía”, “el personal”, “la población” o “la sociedad”.
- **Desdoblamiento:** Cuando sea necesario visibilizar a mujeres y hombres, utilice expresiones como “las ciudadanas y los ciudadanos”" o “las y los solicitantes”.

- **Identidad de género:** Utilice siempre el nombre identitario y los pronombres que la persona indique, independientemente de lo que figure en su documento de identidad.

Comunicación Verbal y Gestual

- **Atención plena:** Demuestre escucha activa asintiendo o usando frases de apoyo (“entiendo”, “de acuerdo”). No interrumpa; permita que la persona termine.
- **Modulación y ritmo:** Ajuste la velocidad y el tono de voz según la capacidad de comprensión de quien atiende. Vocalice con claridad.
- **Trato profesional:** Está prohibido el uso de diminutivos o expresiones que infantilicen a la ciudadanía (como “reinita”, “mamita”, “papito”, “mi amor”).
- **Cierre efectivo:** Finalice siempre la interacción con un resumen de los puntos acordados o la solución brindada.

Existen, adicionalmente, manuales y guías de lenguaje claro, así como buenas prácticas que pueden ser útiles:

- **Sistema de traducción de documentos a lenguaje claro de la Veeduría Distrital** Sistema de traducción de documentos a lenguaje claro

- **Metodología traducción de documentos a lenguaje claro de la Veeduría Distrital (2019)**, la cual desarrolla ocho pasos para la simplificación de contenidos públicos: Metodología traducción de documentos a lenguaje claro de la Veeduría Distrital

- **Manual de Técnica Normativa Distrital de la Secretaría Jurídica Distrital** (adoptado en 2022), herramienta que contiene lineamientos y pautas para la elaboración de los actos administrativos de carácter normativo del orden distrital, conforme a los estándares de calidad jurídica, coherencia, uniformidad y lenguaje sencillo. Manual de Técnica Normativa Distrital de la Secretaría Jurídica Distrital

- **Guía para mejorar la calidad regulatoria con impacto en la oferta institucional de la Secretaría General** (2025), la cual incluye acciones de lenguaje claro para facilitar la comprensión y acceso a la oferta distrital. Guía para mejorar la calidad regulatoria con impacto en la oferta institucional

- **Guía práctica de comunicación: lenguaje claro para la apertura democrática del Departamento Nacional de Planeación** (2025), herramienta que facilita la comprensión de la información pública, promueve la confianza entre ciudadanía, comunidades e instituciones, y fortalece la participación informada. Guía práctica de comunicación

- **Derechos en el Territorio de la Corte Constitucional y Amazon Conservation,** que hacen accesibles las decisiones emblemáticas a favor de los derechos de las comunidades étnicas. Derechos en el Territorio de la Corte Constitucional y Amazon Conservation

7.3. Innovación e interacción ciudadana

La innovación y la interacción ciudadana en la SDHT buscan mejorar el servicio mediante el uso de tecnología, la innovación institucional y la transparencia, para facilitar trámites y fortalecer la relación con la ciudadanía.

- **Transformación digital:** Aprovechamiento estratégico de tecnologías y datos para simplificar trámites y mejorar la interacción con la ciudadanía.
- **Innovación:** Capacidad institucional para transformar el servicio mediante conocimiento, experimentación y uso creativo de la tecnología.
- **Transparencia**: Acceso claro, oportuno y comprensible a la información pública como derecho fundamental y deber institucional.

8. PERSPECTIVA Y ENFOQUES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención a la ciudadanía en la SDHT se desarrolla con enfoque de derechos, de género, poblacional y diferencial, territorial y con perspectiva de interseccionalidad.

8.1. Enfoque de derechos

El servicio parte del reconocimiento de las personas como titulares de derechos y no como simples receptoras de beneficios. Bajo este enfoque, se promueve la participación de la ciudadanía como protagonista en el diseño y construcción de las políticas de la SDHT.

8.2. Enfoque de género

Herramienta estratégica que permite identificar y eliminar las barreras históricas que limitan el acceso a la oferta institucional de mujeres lesbianas, hombres homosexuales (gay), personas bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI). Operacionaliza la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (PPMYEG) garantizando un servicio con lenguaje inclusivo.

Pautas de atención:

- Eliminar prejuicios, estereotipos y prácticas que vulneren la dignidad de las personas.
- Difundir la ruta de atención de la Secretaría de la mujer para víctimas de violencia de género o en riesgo de feminicidio.
- Promover la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones sobre el desarrollo urbano y rural.

8.3. Enfoque poblacional – diferencial

La SDHT ajusta sus servicios a las necesidades particulares de quienes habitan la Ciudad de Bogotá D.C, identificando características específicas para brindar respuestas diferenciales que aseguren la equidad y la armonía social.

8.4. Enfoque territorial

Reconoce que la Ciudad de Bogotá D.C es un ecosistema diverso con características geográficas y culturales propias. El servicio se adapta al contexto local:

- Reconocer que las expectativas y necesidades de la población varían según el territorio. Por ejemplo, pueden evidenciarse diferencias entre contextos rurales, como Sumapaz, y zonas urbanas densas, como Kennedy.
- Fortalecer la atención en territorio a través de los SuperCADE, Centros de Encuentro y ferias itinerantes.
- Priorizar canales presenciales en zonas con dificultades de conectividad.
- Comprender las dinámicas de organización comunitaria para que el diálogo con la ciudadanía sea pertinente y eficaz.

8.5. Perspectiva de interseccionalidad

La SDHT reconoce que una persona puede presentar simultáneamente dos o más características diferenciales (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica, entre otras) que, en un contexto histórico y social determinado, incrementan la carga de desigualdad. Esta perspectiva orienta la atención para responder a esa complejidad.

9. PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN

Este manual establece los lineamientos operativos para los canales oficiales de la SDHT, alineados con los estándares de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Pautas generales para todos los canales

Independientemente del canal, el talento humano debe:

- Suministrar información en lenguaje claro, verificando que el mensaje fue comprendido.
- No interrumpir a la persona mientras habla; permitir que termine antes de retomar.
- Aplicar las recomendaciones de accesibilidad para garantizar el acceso de todas las personas.
- Caracterizar a la ciudadanía en los sistemas de información disponibles, usando el guion: "*¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con la Ley 1581 de 2012? Estos serán utilizados exclusivamente para la gestión de los trámites y programas de nuestra Entidad*"..
- Informar sobre la Política de Tratamiento de Datos conforme a la Ley 1581 de 2012.

9.1. Canal Presencial

La Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) garantiza su presencia territorial en su sede principal (Carrera 13 N.º 52-13), en la Red CADE (mediante convenio con la Secretaría General), los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas, y ferias itinerantes. Canales de atención de la Secretaría Distrital del Hábitat

La prestación del servicio por parte del profesional/técnico responsable de la atención a la ciudadanía en el canal presencial, debe desarrollarse de acuerdo con los siguientes lineamientos:

Infraestructura y entorno físico

- El espacio debe estar organizado, limpio y con ventilación, iluminación y niveles de ruido adecuados.
- Cumplir con los protocolos de bioseguridad vigentes y las normas de gestión del riesgo.
- Mantener el mobiliario y los equipos en óptimas condiciones y clasificar residuos según la normativa ambiental.

Preparación para la Prestación del Servicio

- Llegar al puesto de trabajo 15 minutos antes de la apertura para verificar sistemas, pantallas y formatos disponibles.
- Conocer las novedades, cambios en trámites y temas coyunturales antes de iniciar el turno.
- Registrar cada interacción en los sistemas definidos para la caracterización de grupos de valor.

Imagen Profesional

- Portar el carné institucional visible y usar la chaqueta institucional de forma adecuada.
- Mantener el escritorio despejado de elementos personales; la papelería organizada en los cajones.

Conductas Prohibidas durante la Atención:

- Consumir alimentos, masticar chicle o realizar actividades de aseo personal frente a la ciudadanía.
- Usar dispositivos móviles, audífonos o navegar en páginas ajenas a la gestión laboral.
- Atender llamadas telefónicas mientras se interactúa con la ciudadanía.

Ciclo del servicio canal presencial

a) Primer contacto – Personal de seguridad

- Salude: “Buenos días / buenas tardes”.
- Mantenga contacto visual sereno que transmita confianza.
- Revise maletines y paquetes con el detector de metales, informando de forma cordial: *"Por su seguridad y la de todas las personas presentes, realizaré una breve inspección con el detector de metales."*
- Oriente de inmediato hacia el Punto de Anfitrión.

b) Primer filtro - Persona anfitriona

- Dar la bienvenida oficial a la SDHT.
- Evitar la formación de filas externas, agilizando el ingreso al área de espera.
- Asignar el turno de atención, identificando rigurosamente a los grupos de atención prioritaria.

- Si el trámite no es competencia de la SDHT, redirigir con conocimiento de la oferta distrital y nacional, registrando la interacción.

Grupos con atención prioritaria (Ley 1437 de 2011 y Decretos Distritales)

Tienen derecho a turno preferencial y sillas prioritarias:

- Personas gestantes, en lactancia o con niñas y niños de primera infancia
- Niñas, niños y adolescentes
- Personas mayores
- Personas con discapacidad
- Personas veteranas y personal de la Fuerza Pública uniformado
- Personas con animales de apoyo o asistencia
- Población migrante, refugiada y retornada
- Personas víctimas del conflicto armado
- Personas con protección personal (escoltas)
- Personas habitantes de calle
- Personas cuidadoras del Distrito Capital (Sistema Distrital de Cuidado)

c) Atención en módulo

Al iniciar el contacto:

- Al iniciar el contacto, el servidor debe dar la bienvenida de manera cordial, identificarse y ofrecer orientación a la ciudadanía, utilizando un lenguaje claro y respetuoso:

  "Buenos días / buenas tardes, bienvenido o bienvenida a la Secretaría Distrital del Hábitat. Mi nombre es [nombre y apellido], ¿en qué le puedo servir?"
- Establecer contacto visual y escuchar de manera activa.
- Dirigirse a la persona por su nombre identitario, anteponiendo 'señor' o 'señora'. Tratar siempre de 'usted'.
- Evitar diminutivos (mamita, papito, mi amor, etc.).
- Concentrarse exclusivamente en la atención. No usar celulares ni distraerse con colegas.
- Tomar nota de los puntos clave y registrar la información en los sistemas destinados para tal fin.

Al brindar la respuesta:

- El servidor debe usar un lenguaje claro, evitando tecnicismos. Si la solución no es inmediata, explicar el motivo, el tiempo de respuesta y el medio de notificación.
- Radicar la petición en el sistema si corresponde, entregando el número de radicado y explicando cómo hacerle seguimiento.

Al finalizar:

- El servidor debe cerrar la interacción de manera amable, verificando la comprensión de la información y ofreciendo apoyo adicional, utilizando un lenguaje cercano y respetuoso:

  "¿La información fue clara? ¿Hay algo más en que le pueda servir?"
- Invitar a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción.
- Despedirse con calidez, agradecer la visita y desear un buen día o tarde.

9.2. Ferias y eventos institucionales

Las ferias y eventos institucionales permiten acercar la oferta de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) a los territorios donde la ciudadanía vive y desarrolla sus actividades. En estos espacios, la atención se rige por las siguientes pautas:

- Presentarse puntualmente y cumplir el horario establecido.
- Mantener visible la identificación institucional (carné y chaqueta).
- Abstenerse de asistir bajo el efecto de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
- Concluir el trámite o la orientación en el sitio; evitar redirigir a otros puntos de la Red CADE.
- Asegurar que el servicio sea accesible para personas con discapacidad, personas mayores y poblaciones diversas.
- Mantener un trato respetuoso, amable y empático.
- Hacer uso responsable de los recursos institucionales.
- Disponer de equipos tecnológicos y físicos necesarios para la prestación efectiva del trámite.

9.3. Canal Telefónico

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real con la ciudadanía a través de la Línea 195 (opción 6), de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a. m. a 4:30 p. m., y constituye un

medio fundamental para la orientación, el agendamiento de servicios y la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.

Pautas para la atención en el canal telefónico

- Mantener tono y volumen adecuados; pronunciar con claridad cada palabra.
- Garantizar una postura corporal correcta que favorezca una voz segura y cálida.
- Evitar sonidos incómodos; retirar cualquier objeto de la boca antes de contestar.
- Transmitir la información al ritmo de quien llama.
- Revisar que todos los elementos de trabajo (computador, aplicativos, teléfono, diadema) estén disponibles.
- Informarse diariamente sobre las novedades del servicio.

Ciclo del servicio canal telefónico

Inicio - Recepción de la llamada

- Contestar en menos de 30 segundos, conforme a los niveles del contrato interadministrativo.
- No colgar ni dejar sin contestar llamadas que ingresen a la Entidad.
  "Buenos días / tardes, bienvenido o bienvenida a la Línea de Atención de la Secretaría Distrital del Hábitat. Mi nombre es [nombre y apellido], ¿con quién tengo el gusto de hablar? ... Mucho gusto, señor(a) [nombre], ¿en qué le puedo servir?"

Gestión del Requerimiento:

- Escuchar con atención sin interrumpir. Validar la comprensión del mensaje.
- Mantener el liderazgo de la conversación para evitar redundancias.
- Proyectar una voz segura, sin titubeos ni silencios prolongados.

Validación de información y tiempos de espera:

- Durante la validación de información o tiempos de espera, el servidor debe informar de manera clara la acción que realizará, el motivo de la consulta y el tiempo estimado de espera, manteniendo la comunicación respetuosa:

  "Señor(a) [nombre], para brindarle una información precisa, voy a consultar el sistema de gestión. Por favor, permanezca en línea. Retomaré en máximo dos minutos."
- Retomar la comunicación cada dos minutos para informar el avance.
- Agradecer la espera al retomar. Si se superó el tiempo prometido, ofrecer disculpa cordial.

Transferencia de llamada:

- Informar a la ciudadanía por qué se transfiere la llamada y a qué dependencia.
- Quien recibe la transferencia debe saludar y validar el nombre de la persona.

Guion de Cierre:

> *"Señor(a) [nombre], ¿fue clara la información brindada?, ¿puedo ayudarle en algo más? ... Le invito a calificar el servicio al finalizar esta llamada. Gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital del Hábitat, que tenga un excelente día."*

Guion de contingencia – sistema fuera de línea

> *"Señor(a) [nombre], le ofrezco una disculpa. En este momento presentamos una intermitencia técnica en nuestros sistemas de consulta. Para no afectar su trámite, voy a tomar sus datos de contacto y el motivo de su consulta. Una vez se restablezca el servicio, nos comunicaremos con usted o le enviaremos la respuesta a su correo electrónico. ¿Está de acuerdo?"*

9.4. Mensajes de texto SMS

Los mensajes de texto constituyen una herramienta complementaria para la transmisión de información breve y directa, con un límite máximo de 160 caracteres.

- El mensaje debe ser claro, concreto y sin tildes o caracteres especiales (#, $, %, &) que puedan alterar la recepción del texto.
- Reemplazar la letra "ñ" por la combinación "ni" para garantizar la lectura en todos los dispositivos móviles.
- El talento humano que captura la información debe verificar la exactitud del número celular para asegurar que el mensaje llegue al destinatario correcto.

9.5. Canal virtual

La Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT garantiza el acceso a trámites y servicios a través del Canal Virtual, que comprende:

- **Portal web institucional:** Canal oficial para acceder a información, trámites y servicios relacionados con la política habitacional y el desarrollo urbano.

- **Ventanilla Única de la Construcción (VUC):** Plataforma digital para trámites de construcción y urbanismo en un solo lugar.
- **Ventanilla Única de Radicación — Bogotá Te Escucha:** Canal oficial para recibir PQRSDF de forma virtual y directa, con integración al sistema interno de la Secretaría.
- **Chat institucional:** Servicio de mensajería instantánea atendido por el talento humano para orientación en tiempo real.

Protocolo de servicio en el chat

El canal de chat constituye un medio de atención en tiempo real que permite la interacción directa con la ciudadanía para la orientación y gestión de sus solicitudes. En este sentido, la atención debe prestarse de manera clara, oportuna y organizada, garantizando una comunicación efectiva y respetuosa.

Para su adecuado funcionamiento, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Usar sustantivos comunes y neutros ('la ciudadanía', 'las personas solicitantes'). Evitar mayúsculas sostenidas.
- Redactar en párrafos cortos y cuidar la puntuación.
- Responder las preguntas por orden de entrada. No dejar transcurrir tiempo sin interactuar.

Ciclo de atención en el chat

El ciclo de atención en el chat corresponde al conjunto de guiones estándar utilizados para la atención a la ciudadanía a través de este canal, con el fin de asegurar una comunicación clara, respetuosa y consistente.

- *"Cordial saludo, bienvenido o bienvenida al chat de la Secretaría Distrital del Hábitat. Mi nombre es [nombre y apellido], ¿con quién tengo el gusto de hablar? ... Mucho gusto, señor(a) [nombre], ¿en qué puedo orientarle hoy?"*
- *"Señor(a) [nombre], permítame un momento mientras consulto la información en nuestro sistema para brindarle una respuesta exacta. No tardaré más de dos minutos."*
- *"Señor(a) [nombre], ha sido un gusto atenderle. Le invito a calificar nuestro servicio en la ventana que aparecerá al finalizar. ¡Gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital del Hábitat, feliz día!"*

9.6. Redes sociales

Las redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) constituyen canales informativos y de interacción en tiempo real que promueven la participación ciudadana y la transparencia institucional. A través de Facebook, X, Instagram, Youtube, LinkedIn y Tiktok, la ciudadanía puede solicitar información, consultar trámites y elevar peticiones, quejas o denuncias.

De conformidad con la Directiva 004 del 2021 de la Secretaría General, la atención en estos canales debe prestarse de manera ágil, eficiente y estar articulada con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Para ello, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Los contenidos se redactan en lenguaje claro, incluyente y no sexista, con recursos audiovisuales que faciliten la comprensión.
- Las consultas generales se resuelven orientando a la guía de trámites, la página web o el banco de preguntas frecuentes.
- Los datos personales para radicación de peticiones se solicitan exclusivamente por mensajes directos, previa aplicación del guion de protección de datos.

Procedimiento de Radicación de PQRSDF[1] por Redes Sociales

La radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) a través de redes sociales se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. *Solicitud de Información (Guion de Captura):*

   Se debe solicitar al ciudadano, mediante mensaje privado, la información necesaria para el registro de la petición, utilizando el siguiente guion:

   "Gracias por escribirnos. Para ayudarle, es necesario registrar su solicitud en el sistema Bogotá Te Escucha. Si está de acuerdo, por favor comparta por este medio privado: nombres y apellidos, documento de identidad, fecha de nacimiento, sexo (hombre, mujer o intersexual), correo electrónico y celular, dirección de residencia completa, y si pertenece a algún grupo poblacional o tiene una condición especial (persona mayor, mujer gestante, víctima del conflicto, persona con discapacidad, entre otros)."

[1] Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

2. Registro y asignación:

El equipo de Comunicaciones radica la solicitud en Bogotá Te Escucha y la asigna a Servicio a la Ciudadanía para radicación en SIGA.

3. *Confirmación:*

Una vez radicada la solicitud, se debe informar al ciudadano mediante mensaje privado, utilizando el siguiente guion:

"Le confirmamos que su solicitud ha sido radicada con el número XXXXXXXX. La respuesta será enviada a su correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015."

9.7. Protocolo de atención en correo electrónico

La Entidad pone a disposición de la ciudadanía un correo electrónico oficial para la recepción de comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes relacionadas con la prestación del servicio ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co. Para su adecuado uso, se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- El uso de la cuenta institucional es oficial y restringido. No compartir credenciales con terceros.
- Solo se usa para fines laborales y de atención a los grupos de valor. Está prohibido su uso personal.
- Cumplir con las políticas de seguridad digital, especialmente en el manejo de datos personales.
- En coherencia con la iniciativa de "Cero Papel", imprimir correos solo en casos estrictamente necesarios.
- Dirigirse a "la ciudadanía", "las personas interesadas" o "la parte peticionaria", evitando generalizaciones sexistas.
- El campo "Asunto" debe ser preciso e incluir el número de radicado cuando sea posible.

10. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL

Este capítulo contiene las orientaciones para la atención diferencial por grupo poblacional, con el fin de garantizar un servicio incluyente, accesible, personalizado y efectivo. También aplica a personas pospenadas, en proceso de reincorporación o reintegración, firmantes de paz, personas con enfermedades terminales y personas con medidas de protección vigentes. A

continuación, se presentan las pautas de atención diferencial para los siguientes grupos poblacionales:

10.1. Personas gestantes, lactantes o con niños y niñas de la primera infancia (menores de cinco años)[2]

- Priorizar su ingreso a la fila preferente y agilizar la atención para minimizar el tiempo de permanencia.
- Informar proactivamente sobre la Sala de Lactancia y acompañar directamente a quien lo requiera.
- Si hay otras personas en espera, informar amablemente sobre el carácter preferencial de esta atención.

10.2. Niñas, Niños y Adolescentes[3]

- Llamar a la persona por su nombre. Usar lenguaje claro, sin tecnicismos legales.
- Propiciar el diálogo directo con la niña, el niño o la persona adolescente, aunque esté acompañada de una persona adulta.
- Está prohibido el contacto físico no autorizado o el uso de datos personales para fines ajenos al trámite.

10.3. Personas Habitantes de Calle[4]

- Orientar sin prejuicios. Evitar reacciones de desconfianza o juicios por la apariencia.
- Usar un lenguaje claro y términos respetuosos. Evitar expresiones como “indigente”, “desechable” o “gamín”. Dirigirse por el nombre o usando “señor” o “señora”.

---

[2] Ley 2244 de 2022 - Gestor Normativo - Función Pública "Por medio de la cual se reconocen los derechos de la mujer en embarazo, trabajo departo, parto y posparto y se dictan otras disposiciones o "ley de parto digno, respetado y humanizado"
Resolución 2210 de 2021 Secretaría Distrital de Planeación “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital”.

[3] Artículo 44 de la Constitución Política de Colombia Derechos fundamentales de los niños.
Ley 1878 de 2018 Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, y se dictan otras disposiciones.
Convención sobre los Derechos del Niño

[4] De acuerdo con la Ley 1641 de 2013, se define como habitante de calle a «toda persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria, generando diversos tipos de relación con los espacios y sus habitantes para suplir algunas de sus necesidades básicas y/o de consumo de sustancias psicoactivas (SPA)».
Ley 1641 de 2013. Por medio de la cual se establecen lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle.
Decreto Único Sectorial 640 de 2025. Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública
Decreto 1285 de 2022. Por medio del cual se adiciona el Capítulo 8 al Título 2 de la Parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a la Política Pública Social para Habitantes de la Calle 2022 -2031
Proyecto 7948 de la Resolución 1389 de 2024, desarrollo del abordaje integral del fenómeno de habitabilidad en calle para contribuir a la reducción de las formas extremas de exclusión en Bogotá D.C.

- Mostrar empatía. Evitar críticas sobre el vestuario, la forma de hablar o la higiene.
- Si la persona extiende la mano, no negar el saludo.
- Si el trámite no es de su competencia, orientar a la entidad correspondiente de forma coordinada.

10.4. Fuerza pública[5]

- Brindar atención preferencial al personal uniformado en ejercicio de sus funciones.
- Saludar cordialmente y facilitar una ruta de atención clara.

10.5. Personas veteranas de la Fuerza Pública[6]

- Verificar el certificado de distinción vigente.
- Si el certificado está vencido, proceder con la atención normal o como persona mayor, según corresponda.

10.6. **Personas con protección personal** (escoltas)[7]

- Verificar los documentos de identificación y el permiso de porte de arma vigente.
- Para verificar la legalidad del permiso, utilizar la página web del DCCAE (www.controlarmas.mil.co), la aplicación CriptoVerifierCo o el Centro de Información Nacional de Armas (CINAR) al PBX: 601 426 14 16 Ext. 20315.

10.7. Personas con animales de apoyo o asistencia[8]

---

[5] De acuerdo con el artículo 131 del Decreto 644 de 2025 "las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la Fuerza Pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento".

[6] Se define como Veterano de la Fuerza Pública al personal que perteneció a las Fuerzas Militares o a la Policía Nacional y que cuenta con asignación de retiro, pensión por invalidez, distinción de reservista de honor, participación en conflictos internacionales en nombre de la República o calidad de víctima bajo los términos de la Ley Ley 1448 de 2011 por hechos ocurridos en servicio activo; esta condición, establecida en la Ley 1979 de 2019 (Ley del Veterano), les otorga beneficios y ventajas concretas en materia de salud, crédito, vivienda, educación, transporte y, especialmente, el derecho a recibir atención preferencial en trámites y gestiones ante las entidades públicas.

[7] Entiéndase por escolta a quienes se encargan de la seguridad e integridad de personas que requieran especial protección (políticos, empresarios, líderes o lideresas, artistas, entre otras). En este sentido, se prioriza su atención para que las personas protegidas no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para la persona protegida o los demás visitantes del punto.
Decreto 1417 de 2021 modifica y complementa aspectos como el control de armas, la regulación de armas traumáticas y el procedimiento para la actualización de registros.
Decreto 1563 de 2022 Ministerio de Defensa, "sobre la clasificación y reglamentación del porte de las armas, municiones, elementos y dispositivos menos letales".

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

- Permitir el ingreso de animales certificados para asistencia (guía, señal, alerta médica) o apoyo emocional.
- La persona cuidadora debe presentar carné de vacunación vigente, certificado de adiestramiento o apoyo emocional y contar con kit de aseo.
- Los caninos deben portar traílla y, si son de manejo especial, bozal.
- El talento humano no debe tocar, jugar ni distraer a los animales de asistencia

10.8. Población migrante, refugiada y retornada[9]

- Escuchar activamente sin estereotipar por nacionalidad.
- No prometer soluciones que excedan las competencias de la Entidad.
- Indagar amablemente para comprender la necesidad real, dado que no todos los términos técnicos son comunes a todas las culturas.

10.9. Personas mayores (60 años o más)[10]

Ley 84 de 1989 Adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales estableciendo los deberes para con los animales incluyendo los deberes de propietarios, tenedores o poseedores.
Decreto 1079 de 2015, Artículos 2.2.7.8.1 y 2.2.7.8.2 – Requisitos y condiciones generales para el uso de perros de asistencia.
Ley 1774 de 2016 Declara a los animales como seres sintientes y establece el delito contra la vida, la integridad física y emocional de los animales.
Decreto Nacional 780 de 2016 Señala lineamientos de prevención y control de zoonosis en lugares públicos, aplicable a centros comerciales como lugares de afluencia masiva.
Ley 1801 de 2016 - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: Artículo108 regula la tenencia de animales, y permite su permanencia en espacios públicos o abiertos al público bajo condiciones sanitarias, de seguridad y control.
Resolución 237 de 2022- Por la cual se adopta el Protocolo para el Ingreso y Permanencia de Animales de Compañía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Ley 2455 de 2025 Fortalece la lucha contra el maltrato animal y determina los criterios para la prohibición de adquisición y tenencia de animales.
Jurisprudencia Aplicable:
Sentencia T-119 de 1998 Establece que no es razonable exigir a propietarios que impidan que sus perros ladren, ya que el ladrido es una conducta natural, definiendo que solo puede regularse dentro de niveles tolerables y que deben implementarse pautas de convivencia, más no medidas extremas como retirar al animal.

[9] Hace referencia a la orientación y acompañamiento efectivo a las personas migrantes, ya sean migrantes internos o externos, de tránsito o con vocación de permanencia, teniendo en cuenta que "todos los migrantes, en virtud de su dignidad humana, están protegidos por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sin discriminación, en condiciones de igualdad, independientemente de su situación administrativas o de su condición" (Organización de los Estados Americanos - OEA).
Por su parte, las personas refugiadas son "quienes, debido a una persecución que les hace temer por su vida, como es el caso de una guerra, han cruzado la frontera de su país para refugiarse en un país de acogida" (ACNUR); y las retornadas son quienes han permanecido en el exterior y luego deciden volver a su país de origen.
Ley 2136 de 2021, "por medio de la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la Política Integral Migratoria del Estado Colombiano - PIM, y se dictan otras disposiciones".

[10] La atención dirigida a las personas mayores, desde la Secretaría Distrital del Hábitat está en concordancia con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPGHPM y el reconocimiento de las características del momento del curso de vida.
Ley 1850 de 2017, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia y se demanda el diseño de estrategias para promover o estimular condiciones y estilos de vida que contrarresten los efectos y la discriminación acerca del envejecimiento y la vejez.
Decreto 345 de 2010. Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025 (PPSEV) en el Distrito Capital.
Ley 2055 de 2020. Por medio de la cual se aprueba la «Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores», adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015.

- Usar exclusivamente el término “persona mayor”. Eliminar expresiones como “abuelito”, “tercera edad” o “adulto mayor”.
- Mantener contacto visual directo con la persona mayor, no con su acompañante.
- Si se entrega información escrita, usar letra grande y legible.
- Evitar el proteccionismo excesivo o la infantilización; reconocer sus capacidades y preferencias.

10.10. Personas con discapacidad[11]

La discapacidad resulta de la interacción entre personas con deficiencias y barreras del entorno que limitan su participación. La atención debe orientarse bajo un enfoque de derechos, equidad e inclusión. Para ello, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Usar siempre el término “persona con discapacidad”. Evitar “minusválido”, “inválido”, “lisiado” o “persona en condición de discapacidad”.
- El tiempo de espera no podrá ser superior a 10 minutos.
- Tratar con naturalidad. Dirigirse directamente a la persona, incluso si asiste con un cuidador o acompañante.
- Preguntar siempre si requiere ayuda antes de brindarla.
- Verificar que la información haya sido comprendida.

[11] Tipos de Discapacidad: De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.
En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 y conforme a la Ley 2294 de 2023, el Estado busca garantizar que en todo el territorio nacional existan procesos sostenibles, pertinentes y de alto impacto que promuevan la participación plena y activa de las personas con discapacidad en la sociedad. Se reconoce el valor de su diversidad como un aporte esencial para el desarrollo del país y se reafirman sus derechos a la inclusión, la equidad y la participación.
Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

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

Tipos de discapacidad y pautas específicas

- **Discapacidad visual**[12]: Hablar de frente, llamar a viva voz en el turno. Para guiar, ofrecer el hombro o brazo. Dar indicaciones precisas, como, por ejemplo: “a su derecha”. No separar a la persona del animal guía.
- **Discapacidad auditiva**[13]**:** Dirigirse directamente a la persona, no a su intérprete. Hablar de frente con claridad. Mantener contacto visual. Si no hay comprensión, apoyarse en comunicación escrita.
- **Sordoceguera**[14]**:** Preguntar por el sistema de comunicación preferido. Ubicarse en su campo visual. Tocar el brazo suavemente para indicar presencia.
- **Discapacidad física**[15]**:** Ubicarse a la altura de sus ojos. Mantener elementos de apoyo siempre al alcance. Caminar al ritmo de quien usa apoyos técnicos. En evacuación, solo personal brigadista puede realizar traslados manuales.

[12] De acuerdo con la Resolución 1197 de 2024, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.
[13] De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024, en esta categoría se encuentran persona que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.
[14] 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.
[15] Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, la discapacidad física incluye a personas con deficiencias permanentes en el sistema músculo - esquelético, neurológico o tegumentario, ya sean congénitas o adquiridas, y que afectan el movimiento corporal y la interacción con su

- **Discapacidad intelectual[16]:** Brindar información visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente con los tiempos. Entregar instrucciones por escrito.
- **Discapacidad psicosocial (mental)[17]:** Evitar críticas o discusiones. No reproducir estereotipos. Permitir espacios de silencio y, si es necesario, programar más de una sesión.
- **Discapacidad múltiple[18]:** Preguntar por los apoyos necesarios. Aplicar las recomendaciones de cada tipo de discapacidad presente.

10.11. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica[19]

La atención se fundamenta en el reconocimiento de la diversidad cultural y el respeto por el autorreconocimiento[20] de los pueblos indígenas[21], comunidades negras[22], afrocolombianas[23], raizales[24], palenqueras[25] y el pueblo Rrom[26]. En este sentido, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- La pertenencia étnica depende de cómo la persona se identifica a sí misma.

entorno. Esto puede implicar dificultades para caminar, desplazarse o realizar actividades cotidianas. También se incluye a las personas de talla baja, conforme a la Ley 1275 de 2009. Estas personas pueden requerir apoyos como muletas, bastones, caminadores, prótesis, órtesis o sillas de ruedas.

[16] De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje.

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

[18] De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

[19] Según la Corte Constitucional, un grupo étnico es una comunidad que comparte una identidad propia, historia, lengua y tradiciones que la distinguen de las demás. La Constitución Política de Colombia de 1991 reconoce como grupos étnicos a los pueblos indígenas, afrocolombianos (incluyendo raizales y palanqueros) y al pueblo Rrom, garantizando que el Estado proteja sus derechos colectivos.

[20] 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.

[21] Para proteger los derechos de los pueblos indígenas no es necesaria una definición única a nivel internacional; sin embargo, el Convenio 169 de la OIT ofrece una guía clara para identificarlos. Según esta norma, son pueblos indígenas aquellos que descienden de poblaciones que ya habitaban el territorio antes de la colonización o de la creación de las fronteras actuales, y que además conservan sus propias instituciones sociales, culturales o políticas. Para este reconocimiento se tienen en cuenta tanto elementos históricos como el hecho de que el grupo se identifique a sí mismo como un pueblo indígena.

[22] Según la Ley 70 de 1993, las comunidades negras son familias de ascendencia afrocolombiana que tienen su propia cultura, historia, tradiciones y costumbres. Estas familias viven principalmente en zonas rurales o pequeños poblados y mantienen una identidad propia que las diferencia de otros grupos étnicos.

[23] La población afrocolombiana está formada por personas nacidas en Colombia con raíces históricas y culturales de África. Estas comunidades viven en todo el país y enriquecen la diversidad de la nación a través de su identidad, su lengua y sus tradiciones.

[24] Los raizales son las personas originarias del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Se distinguen del resto del país por su identidad anglo-afrocaribeña, sus costumbres, sus creencias religiosas y su lengua propia. Los miembros de este pueblo pueden certificar su identidad mediante el Documento de Constancia de Calidad de Raizal OCCRE.

[25] La población palenquera está conformada por los descendientes de personas que escaparon de la esclavitud desde el siglo XV. Estos grupos buscaron su libertad y se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico colombiano, formando grupos denominados palenques.

[26] El pueblo Rrom o Gitano llegó a Colombia en distintas épocas. Se distingue por sus tradiciones culturales y un sistema de valores propio, así como por una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia.

- Evitar tocar las prendas de vestir o accesorios, ni hacer comentarios sobre su apariencia o prácticas culturales.
- Al diligenciar documentos, confirmar con la persona la escritura y pronunciación correcta de sus nombres.
- No asumir la identidad de alguien por su aspecto. Si el formato lo requiere, preguntar directamente.
- Si la persona habla una lengua nativa, atenderla en su idioma. Si no hay intérprete disponible, grabar la solicitud y dejar constancia para tramitar la traducción.

Para garantizar una atención adecuada, es fundamental cumplir con el *Protocolo de atención a personas pertenecientes a grupos étnicos*, el cual exige un servicio basado en el respeto a la diversidad y el reconocimiento de sus derechos colectivos. Este marco normativo[27] obliga a las entidades a eliminar cualquier barrera de discriminación, asegurar el uso de lenguas nativas cuando sea necesario y respetar siempre el autorreconocimiento de la ciudadanía. De esta manera, la atención se convierte en un proceso incluyente que valora las diferencias culturales y asegura que todas las personas accedan a los servicios del Estado en igualdad de condiciones.

10.12. Personas víctimas del conflicto armado

¿Quién es víctima de conflicto armado?

Se consideran víctimas del conflicto armado aquellas personas que han sufrido daños como consecuencia de hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, en el marco del conflicto armado interno. Entre los hechos victimizantes se incluyen, entre otros, el desplazamiento forzado, los delitos contra la libertad o integridad sexual, las amenazas, el despojo o abandono de tierras, la desaparición forzada, el secuestro, la tortura, los hechos relacionados con minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, el homicidio, el reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y los atentados terroristas.

[27] Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras: Decreto 403 de 2008. Decreto 151 de 2008, Decreto 192 del 2010. Decreto 507 de 2017. Política Pública de la Población Negra, Afrocolombiana y Palenquera en Bogotá D. C. 2024-2036.
Comunidad Raizal: Decreto 506 de 2017. Política Pública del Pueblo Raizal en Bogotá D.C 2024-2036.
Pueblos Indígenas: 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 número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes. Decreto 1232 de 2018, por el cual se adiciona el Capítulo 2, del Título 2, de la Parte 5, del Libro 2
Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para establecer medidas especiales de prevención y protección de los derechos de los Pueblos Indígenas en Aislamiento o Estado Natural y se crea y organiza el Sistema Nacional de Prevención y Protección de los derechos de los Pueblos Indígenas en Aislamiento o Estado Natural.
Pueblo Rrom o Gitano: Decreto 505 de 2017, Por medio del cual se adopta el plan integral de Acciones Afirmativas para el reconocimiento de la diversidad cultural y la garantía de los derechos del Pueblo Étnico Rrom o Gitano residente en Bogotá, D.C. 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.

La Secretaría Distrital del Hábitat brinda atención presencial especializada en los siguientes puntos:

- Centro de Encuentro Patio Bonito: Carrera 87 # 5B - 21.
- Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe: Calle 22 Sur # 14A - 99.

Para la atención de esta población, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Atender con empatía y respeto. Evitar gestos de lástima o juicios de valor.
- Está prohibido preguntar por los detalles de los hechos victimizantes.
- Usar lenguaje sencillo y ser honesto sobre los trámites. No generar falsas expectativas.
- Parafrasear para confirmar la comprensión correcta.
- Tener en cuenta la perspectiva de interseccionalidad: las víctimas pertenecen a grupos diversos.

Aplicar la normativa[28] es fundamental para garantizar que la atención de la Secretaría Distrital del Hábitat cumpla con los principios de dignidad, justicia y reparación. Al seguir estos lineamientos legales, aseguramos que el servicio no sea solo un trámite administrativo, sino una herramienta efectiva para restablecer los derechos de las víctimas, evitar su revictimización y eliminar las barreras de acceso a las soluciones de vivienda y hábitat en el Distrito.

10.13. Personas campesinas[29]

La atención a personas campesinas debe reconocer sus particularidades culturales, sociales y productivas, especialmente su relación con la tierra y el territorio. En este sentido, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Tenga en cuenta que vivir en el campo (ser rural) no es lo mismo que ser campesino. El campesinado tiene una relación cultural y productiva específica con la tierra.

[28] Ley 2421 de 2024 fortalece la Ley de Víctimas en Colombia para mejorar la reparación integral, atención y asistencia a las víctimas del conflicto armado.
Esta ley modifica la Ley 1448 de 2011, amplía el concepto de víctima, fortalece la coordinación entre entidades y establece mayores garantías para el retorno y la reubicación, especialmente para niños, niñas, adolescentes huérfanos y víctimas de desplazamiento transfronterizo.
Ley 2078 de 2021: se prorroga por diez años la vigencia de la 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, y de los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, y 4635 de 2011.

[29] Es un sujeto con una identidad cultural propia y diferenciada, cuyo proyecto de vida está ligado directamente a la tierra y a la naturaleza. Su organización social se basa en el trabajo familiar y comunitario. Debido a su importancia social y económica, la Corte Constitucional les reconoce como sujetos de especial protección. 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

- Si la persona le saluda de mano, responda de forma asertiva y amable. El contacto físico respetuoso es parte de su cultura de confianza.
- Evite gestos de burla o desagrado por el uso de ruanas, sombreros o botas de caucho. Estas prendas son funcionales y esenciales para su trabajo y el clima de sus territorios.
- Si la persona usa palabras o modismos que usted no conoce, pregunte con respeto su significado para asegurar una comunicación efectiva.
- Al solicitar la dirección de residencia, pida datos detallados como el nombre de la vereda, la finca, el kilómetro o puntos de referencia conocidos, ya que en zonas rurales no suelen existir nomenclaturas urbanas.
- Pregunte siempre si cuentan con señal de celular o internet en su hogar, para identificar el medio más efectivo de contacto o seguimiento.

10.14. Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI[30]

La atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI debe fundamentarse en el respeto por la orientación sexual, la identidad y la expresión de género. En este sentido, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Preguntar siempre a la persona cómo desea ser llamada. Usar el nombre que ella indique.
- Referirse a las personas según el género con el que se identifican, no por el timbre de voz o la apariencia.
- Respetar la identidad de género al acceder a los servicios de baño.
- No generalizar con términos como “comunidad” o “ustedes”, salvo que la persona lo solicite.
- Utilizar palabras que reconozcan la diversidad y evitar presunciones.

Conceptos clave para la atención

Sexo: Características biológicas (genéticas y físicas) con las que nace una persona. Incluye a hombres[31], mujeres[32] y personas intersexuales[33].

[30] Lesbiana, Gay, Transexual, Bisexual e Intersexual
[31] 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.
[32] 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.
[33] 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: Es la vivencia interna tal como cada persona la siente y decide expresar (femenina[34], masculina[35] o diversas/trans[36]). Puede coincidir o no con el sexo asignado al nacer.
Orientación Sexual: Se refiere a quién nos atrae física o emocionalmente (homosexual[37], lesbiana[38], gay[39], bisexual[40], heterosexual[41]).

La aplicación de este protocolo da cumplimiento a la normatividad vigente[42] que garantiza los derechos de los sectores sociales LGBTI en el Distrito Capital. Al usar un lenguaje incluyente y respetar la identidad de género, la Secretaría Distrital del Hábitat elimina barreras de discriminación histórica, asegura la igualdad ante la ley y construye un entorno de confianza y dignidad para toda la ciudadanía.

10.15. Protocolo de Atención con Enfoque de Género

La atención con enfoque de género reconoce las desigualdades y promueve una prestación del servicio basada en la igualdad, el respeto y la no discriminación.

En este sentido, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Utilizar lenguaje incluyente, empleando expresiones que nombren y visibilicen a mujeres y hombres, evitando el uso del masculino como forma genérica.
- Evitar estereotipos de género y no asumir capacidades, roles o intereses en función del género.

[34] 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.
[35] 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.
[36] Se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como persona con identidad de género diversa para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, lo que se constituye en una apuesta cultural y 44 política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos.
[37] 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).
[38] Categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.
[39] Categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.
[40] 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.
[41] 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.
[42] Decreto 062 de 2014 "Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, personas con identidades de género diversas e intersexuales – LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones". Directiva 005 de 2021 Lineamientos para la protección de los derechos de las personas transgénero en el ámbito de la gestión del talento humano y la vinculación en el Distrito Capital. Acuerdo Distrital 381 2009 Promueve el uso del lenguaje incluyente. Documento CONPES 16 Distrital 2022 Política pública para la garantía plena de los derechos de las personas LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el distrito capital. (2021-2032).

- Reconocer y valorar la diversidad, entendiendo que no existe una única forma de ser mujer.
- Aprovechar los espacios de atención para informar sobre los derechos específicos de las mujeres.
- Divulgar la Ruta de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio rutadeatencion.sdmujer.gov.co.

La aplicación de este protocolo permite dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de enfoque de género[43]. Al adoptar estas prácticas, la Secretaría Distrital del Hábitat garantiza una atención libre de violencias y prejuicios, contribuyendo a cerrar las brechas históricas que limitan el desarrollo autónomo de las niñas y mujeres en el Distrito Capital.

11. PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

Este capítulo define cómo actuar de forma rápida, respetuosa y segura ante casos imprevistos, garantizando la protección de la ciudadanía en cualquier situación.

11.1. Atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ)

Si durante la atención se identifica una posible situación de violencia de género o contra niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ), se deberá activar la ruta de protección correspondiente, en aplicación del principio de debida diligencia reforzada, tomando en consideración las siguientes pautas:

En caso de violencia contra la mujer:

- Escuchar activa y respetuosamente. No minimizar ni dudar del relato.
- Garantizar un espacio seguro y privado de atención.
- Evitar la revictimización; no preguntar detalles innecesarios ni emitir juicios.
- Orientar sobre la ruta institucional: Línea 155 (orientación nacional gratuita) y Línea Púrpura Distrital: 01 8000 112 137 o WhatsApp 300 755 1846.
- Si el agresor está presente o la vida de la mujer corre peligro, llamar de inmediato a la Policía Nacional (Línea 123) o a la Comisaría de Familia más cercana.

[43] Ley 1257 de 2008 Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. Acuerdo Distrital 381 de 2009 Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente. Acuerdo Distrital 584 de 2015 Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la política pública de mujeres y equidad de género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. CONPES D.C. 14 de 2020 "Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030".

En caso de violencia contra niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ):

- Escuchar con calma, usar lenguaje claro sin insistir en detalles.
- Registrar solo lo esencial: nombre, edad y contacto de un adulto responsable (si no es el presunto agresor).
- Contactar inmediatamente: ICBF Línea 141, Comisaría de Familia local Directorio Comisarías de Familia o Policía de Infancia y Adolescencia (Línea 123).
- No entregar a la niña o el niño a personas sospechosas o no autorizadas.

Derivación formal:

Se deberá garantizar la activación de la ruta de protección con las entidades competentes (ICBF o Comisaría de Familia). Para ello, se elaborará un informe dirigido al superior inmediato, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información, sin profundizar en detalles sensibles:

- Datos de la persona afectada (sin vulnerar confidencialidad).
- Breve descripción de la situación observada o manifestada.
- Entidades o autoridades notificadas.
- Hora y fecha de la actuación.

Este informe deberá ser tratado con carácter confidencial y bajo estricta reserva.

El cumplimiento de la normatividad vigente[44] permite a la Secretaría Distrital del Hábitat garantizar una respuesta oportuna y articulada con las autoridades competentes, orientada a la protección de la vida y la integridad de las personas en situación de vulnerabilidad frente a cualquier forma de abuso o violencia.

11.2. Caída de canales tecnológicos

En caso de presentarse fallas en los sistemas de información o en los canales tecnológicos, se deberá informar oportunamente a la ciudadanía utilizando el siguiente mensaje:

[44] Constitución Política de Colombia 1991 En sus artículos 1, 5, 11, 13, 44, 45, 93, donde dan el marco normativo para implementar protocolos de atención basados en la protección inmediata, la dignidad, el enfoque de derechos y la priorización de la niñez y la mujer en situación de violencia. Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia. Ley 1257 de 2008 Medidas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia contra las mujeres. Ley 294 de 1996 "Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar". Ley 1719 de 2014. Medidas de acceso a la justicia para víctimas de violencia sexual. Decreto 4796 de 2011 Por el cual se establecen lineamientos para la atención integral a mujeres víctimas de violencia. Resolución 779 de 2023. Ruta de atención integral para mujeres víctimas de violencia en el Distrito Capital. Manual de lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias. Secretaría Distrital de la Mujer. Junio 2022

"En este momento presentamos una falla temporal en el sistema. Le pido un momento mientras gestionamos una solución."

En este escenario, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Consultar si la persona desea esperar, agendar una nueva cita o recibir respuesta por los medios oficiales.
- Realizar la atención con las herramientas de contingencia establecidas (formatos físicos).
- Notificar a la persona encargada del punto para que registre la incidencia en la mesa de servicio.

11.3. Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)

En caso de presentarse una emergencia interna, se deberá actuar con calma y seguir las indicaciones establecidas por los protocolos de seguridad, informando a la ciudadanía mediante el siguiente mensaje:

"Por seguridad de todas las personas presentes, debemos evacuar siguiendo las indicaciones del personal autorizado."

En este escenario, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Mantener la calma, promoviendo un ambiente de serenidad que evite situaciones de pánico.
- Guiar de forma ordenada hacia las salidas de emergencia.
- Acompañar en todo momento a personas con discapacidad, niñas, niños, adolescentes y personas mayores, evitando dejarlas solas.

  Evitar la difusión de rumores y limitarse a comunicar únicamente información e instrucciones oficiales.

11.4. Congestión de ciudadanía

En caso de presentarse alta afluencia de personas, se deberá informar oportunamente a la ciudadanía sobre los tiempos de espera, utilizando el siguiente mensaje:

"Les informamos que por alta demanda el tiempo de espera puede ser mayor al habitual. Agradecemos su comprensión. Si desea, puede consultar otras alternativas de atención."

En este escenario, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Ofrecer alternativas de atención, como puntos cercanos, asignación de citas posteriores o uso de canales virtuales.
- En caso de manifestaciones de inconformidad, utilizar un lenguaje empático, por ejemplo: *"Entendemos su molestia y estamos haciendo lo posible para agilizar la atención."*
- Si se identifican señales de agitación, informar a la persona encargada del punto para coordinar el apoyo de seguridad.

11.5. Crisis emocional de la ciudadanía

En caso de que una persona presente una reacción emocional intensa ante una situación estresante o traumática (como temblores, llanto o desorientación), se deberá reconocer que estas son respuestas normales ante eventos extraordinarios y brindar una atención adecuada y contenida.

En este escenario, se podrá utilizar un lenguaje tranquilizador, por ejemplo:

"Aquí está seguro/a. Respiremos juntos lentamente..."

Se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- De ser posible, orientar a la persona hacia un espacio tranquilo.
- Permitir que la persona se exprese libremente, sin interrumpirla.
- Evitar el contacto físico o la invasión del espacio personal.
- En caso de que la persona no logre calmarse, solicitar apoyo a personal capacitado o a la persona encargada del punto.
- No dejar sola a la persona hasta que llegue apoyo especializado (Línea 123) o alguien de su red de apoyo.

11.6. Sobrecarga emocional del talento humano

En caso de que la persona que presta el servicio experimente una sobrecarga emocional durante la atención, se deberán adoptar medidas breves de autorregulación que permitan garantizar la continuidad del servicio en condiciones adecuadas.

En este escenario, se podrán aplicar las siguientes pautas:

- Realizar una pausa breve y efectuar al menos tres respiraciones profundas.
- Reconocer el estado emocional y gestionar la situación de manera consciente, recordando que las reacciones de la ciudadanía no constituyen ataques personales.
- En caso de no poder continuar con la atención, solicitar apoyo inmediato a un compañero o compañera, o a la persona encargada del punto.
- Una vez recuperado el equilibrio emocional, retomar la atención con una actitud neutral y profesional.
- Si la situación persiste, informar a la persona encargada del punto o solicitar acompañamiento psicosocial a través de la ARL Positiva: Orientación psicológica 24/7.

El cuidado del equilibrio emocional del talento humano es fundamental para proteger su salud y garantizar la calidad del servicio. La labor que desempeña contribuye a la garantía de los derechos de la ciudadanía; en este sentido, también es necesario promover su bienestar. El autocuidado es un elemento clave para que la Secretaría Distrital del Hábitat brinde una atención humanizada y sostenible, en coherencia con los estándares vigentes en salud mental y atención psicosocial.[45]

11.7. Atención a personas alteradas

En caso de que una persona presente alteración emocional durante la atención, se deberá actuar con calma, profesionalismo y orientación a la solución del requerimiento. En este escenario, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Mantener una actitud profesional, escuchando activamente sin interrumpir y utilizando frases de validación como: *"Entiendo su molestia"* o *"Es normal sentirse así en esta situación"*.

[45] El marco normativo y las orientaciones técnicas que rigen estas acciones incluyen la Ley 1616 de 2013 de Salud Mental), la Resolución 2210 de 2021 Enfoque poblacional - diferencial y de género, los lineamientos de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y la Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud y Protección Social.

- Priorizar la contención de la situación, evitando la confrontación o el aumento del tono de voz; en lugar de solicitar que se calme, emplear expresiones como: *"Estoy aquí para ayudarle, busquemos juntos una solución"*.
- Evitar debates o discusiones sobre responsabilidades; explicar los procesos de manera clara y transparente.
- Brindar información realista, comprometiéndose únicamente con aquello que se pueda cumplir de acuerdo con las competencias institucionales.
- Gestionar la seguridad; si la situación escala a comportamientos agresivos, mantener una distancia prudente y solicitar apoyo de seguridad de manera discreta.

11.8. Sobre el uso de grabaciones por la ciudadanía

El registro de las actuaciones de los servidores públicos por parte de la ciudadanía constituye un derecho asociado al principio de transparencia[46]. En caso de que una persona realice una grabación durante la atención, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- No impedir ni cuestionar la grabación, manteniendo en todo momento una actitud profesional.
- Reconocer que la grabación es un medio legítimo para evaluar la calidad del servicio.

En caso de que se presenten conductas agresivas (lenguaje ofensivo, amenazas o invasión del espacio personal), se deberá:

- Informar de inmediato a la persona encargada del punto.
- Solicitar el apoyo del personal de seguridad y, de ser necesario, contactar a la Policía Nacional.
- Registrar el incidente, incluyendo los hechos relevantes y posibles testigos. En caso de agresión física o amenaza directa, interponer la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación.

El manejo adecuado de estas situaciones contribuye a proteger la integridad del talento humano y el derecho de la ciudadanía a ser escuchada. La aplicación de estas pautas permite a la Secretaría Distrital del Hábitat gestionar los conflictos mediante el diálogo y la transparencia, sin afectar la prestación del servicio ni la seguridad en los puntos de atención[47].

[46] Según la Ley 1801 de 2016 (Art. 21) y el Concepto 434291 de 2021 de Función Pública, las grabaciones a empleados públicos en ejercicio de sus funciones son lícitas como garantía de transparencia.
[47] Ley 599 de 2000 Código Penal Colombiano - Artículo 429 Violencia contra servidor público. Concepto 434291 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública indica que las grabaciones realizadas a empleados públicos en ejercicio de sus funciones son lícitas, ya que pueden servir para evaluar la calidad del servicio prestado. Sin embargo, advierte que estas grabaciones no deben ser publicadas en redes sociales. Ley 1755 de 2015 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (Artículo 19). Protocolo para la Acogida en los Centros y Puntos Locales de Atención a Víctimas. Ruta de atención - riesgo Publico, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

11.9. Actuación ante fallecimiento en punto de atención

En caso de presentarse el fallecimiento de una persona en las instalaciones, se deberá garantizar una respuesta digna, respetuosa y coordinada, en cumplimiento de los protocolos establecidos.

En este escenario, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Preservar la calma y asegurar el área:** Suspender las actividades en el lugar de los hechos, evitar la manipulación del cuerpo o de los objetos personales y solicitar apoyo inmediato del personal de seguridad.
- **Activar la ruta de emergencias:** Informar a la persona encargada del punto y comunicarse con la Línea 123, indicando la dirección exacta y la situación presentada.
- **Brindar atención y contención:** En caso de presencia de familiares, ubicarlos en un espacio privado y ofrecer contención emocional básica, evitando emitir comentarios sobre posibles causas del fallecimiento.
- **Preservar el lugar y colaborar con las autoridades:** Restringir el acceso a personas no autorizadas y facilitar la labor de la Policía Nacional, la Fiscalía General de la Nación y los organismos de salud.
- **Garantizar la continuidad del servicio:** Reorganizar la atención e informar de manera breve y respetuosa a la ciudadanía sobre la contingencia.
- **Realizar el registro y reporte:** Elaborar un acta interna que incluya fecha, hora, descripción de los hechos, nombre de quien activó la ruta y autoridades que atendieron la situación.

La atención de este tipo de eventos debe regirse por el respeto a la dignidad humana y la actuación oportuna. La aplicación de estos lineamientos permite a la Secretaría Distrital del Hábitat cumplir con su deber de preservación de la escena y colaboración con las autoridades, garantizando que los procedimientos legales y sanitarios se desarrollen de manera adecuada, transparente y respetuosa, protegiendo los derechos de las personas involucradas y la integridad institucional[48].

11.10. Enfermedades de aparición súbita

[48] Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 2 y 11: protección de la vida y la dignidad humana. Ley 9 de 1979 – "Por la cual se dictan Medidas Sanitarias." - TÍTULO IX DEFUNCIONES, TRASLADO DE CADÁVERES. INHUMANACIÓN Y EXHUMANACIÓN, TRASPLANTE Y CONTROL DE ESPECÍMENES. Ley 23 de 1981 "Por la cual se dictan normas en materia de ética médica" (manejo de la información sobre causas de muerte). Resolución 5194 de 2010 – Ministerio de la Protección Social Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres. Decreto 780 de 2016 Sector Salud y Protección Social Libro 2, Parte 8, Título 2: certificación de defunción y reporte a las autoridades. Organización Mundial de la Salud (OMS) Manual para la gestión de cadáveres en situaciones de desastre.

En caso de presentarse una emergencia médica por enfermedad de aparición súbita en los puntos de atención, se deberá actuar de manera inmediata, coordinada y respetuosa, priorizando la protección de la vida e integridad de la persona afectada.

En este escenario, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Evaluar la situación:** Identificar signos de emergencia médica grave y evitar la generación de aglomeraciones.
- **Activar la ruta de emergencias:** Llamar a la Línea 123, informando la dirección exacta, los síntomas observados y la disponibilidad de brigadistas en el punto.
- **Aplicar primeros auxilios:** Únicamente si se cuenta con capacitación certificada, tales como reanimación cardiopulmonar (RCP), control de hemorragias o posición de seguridad. No suministrar medicamentos ni alimentos sin indicación médica.
- **Brindar atención con dignidad y respeto:** Mantener una comunicación calmada, evitando juicios sobre la causa del evento.
- **Realizar contención emocional:** Informar a familiares o acompañantes de manera clara y serena, y mantener informada a la ciudadanía en caso de retrasos en la atención.
- **Colaborar con el personal médico:** Facilitar el acceso del personal de salud y suministrar la información disponible sobre la situación. La respuesta ante emergencias médicas constituye un deber ciudadano y una obligación institucional que garantiza el derecho a la vida y la integridad personal. Actuar bajo estos lineamientos asegura que la Secretaría Distrital del Hábitat cumpla con los estándares de seguridad y salud en el trabajo, permitiendo una intervención coordinada con el sistema de salud del Distrito y minimizando los riesgos para la ciudadanía[49].

11.11. Personas en estado de embriaguez

En caso de identificarse personas en estado de embriaguez en los puntos de atención, se deberá actuar con prudencia, priorizando la seguridad, la convivencia y la integridad de todas las personas presentes.

[49] Constitución Política de Colombia de 1991 Artículos 2 y 11: protección de la vida e integridad personal como deber esencial del Estado. Ley 9 de 1979 "Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.". Resolución 0312 de 2019 – Ministerio de Trabajo Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Decreto 1072 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6: prevención, preparación y respuesta ante emergencias en el entorno laboral.

De acuerdo con el nivel de riesgo, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Riesgo bajo (persona tranquila):** Brindar una atención breve, utilizando un tono de voz bajo y lenguaje directo. Facilitar su salida de forma amable. Si es necesario, consultar si requiere apoyo para contactar a un familiar o gestionar un transporte seguro.
- **Riesgo alto (persona agresiva):** No intentar retenerla por la fuerza. Alejarse para protegerse e informar al equipo de seguridad o al superior inmediato para activar la ruta de gestión de riesgo público.
- **Intervención de autoridades:** Si la persona representa un peligro inminente, solicitar apoyo de la Policía Nacional (Línea 123).
- **Documentación:** Registrar los detalles del evento (hora, lugar, descripción y acciones tomadas) en los formatos de novedades.

El manejo de estas situaciones se fundamenta en el respeto a la convivencia ciudadana y la protección de la tranquilidad en el espacio público. Al aplicar este protocolo, la Secretaría Distrital del Hábitat garantiza un ambiente seguro para la prestación del servicio y previene incidentes que puedan afectar la integridad física de los servidores y usuarios, actuando conforme a las normas de seguridad y convivencia vigentes[50].

12. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
10/05/2019	1	Se crea el documento.
29/10/2019	2	Se incluye protocolo redes sociales y se actualiza canal de atención presencial.
13/11/2020	3	Actualización puntos de atención, normatividad y protocolo de redes sociales, adición de anexo PG06-FO654 formato de PQRSD.
05/12/2022	4	Actualización de acuerdo con el manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Versión 2 y las actividades realizadas en los canales de atención. Se agregó el formato PG06-FO845 Formato Registro Incógnito.

[50] Este protocolo se fundamenta en la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana), específicamente en su Artículo 33, que regula los comportamientos que afectan la tranquilidad y las relaciones respetuosas de las personas.

01/08/2024	5	Se actualiza el diseño del manual, teniendo en cuenta los lineamientos distritales y los colores institucionales.
10/07/2025	6	Eliminación de ejemplos sobre discriminación contra la mujer, y expresiones correctas e incorrectas para personas con discapacidad, eliminación de datos estadísticos desactualizados y restricciones por la emergencia sanitaria del COVID. Ajustes de palabras a lenguaje incluyente, como ciudadanos por ciudadanía, cambio del nombre de proceso de Servicio a la Ciudadanía por Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía. Eliminación de los correos electrónicos de servicio al ciudadano y defensor a la ciudadanía como canales de atención virtuales, inclusión del tiktok y Linkedin como red social de la Secretaría y cambio del nombre de twitter por X. Eliminación de recomendaciones para la atención de personas con sordoceguera, porque ya se encuentra relacionada en el numeral 6.7 Atención para discapacidad auditiva. Inclusión de los formatos PG06-FO579 y PG06-FO436 en las recomendaciones de los protocolos de atención de atención de los canales de atención e inclusión del formato PG06-FO436 en el numeral de atención presencial. Registro y anulación del Formato de PQRSD PG06-FO654.
05/05/2026	7	Se modifica el contenido y redacción de la introducción, Objetivo General, Objetivos Específicos, Principios del Servicio, Derechos y Deberes de la Ciudadanía, Marco Normativo, Aspectos Relevantes para la atención a la Ciudadanía, Perspectiva y enfoques para el servicio a la ciudadanía, Protocolos de atención por canal de atención. Se incluye Numeral 2. Ámbito de Aplicación. Se elimina el Alcance y Generalidades. Se incluye el Numeral 4. Competencias del Talento Humano. Se incluye el Numeral 10. Protocolos con enfoque diferencial poblacional. Numeral 11. Protocolos ante situaciones específicas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mayra Alejandra Jaime Arias	Nombre: Roberto Carlos Narváez Cortés	Nombre: Luisa María Bernal Lozano
Cargo: Contratista No. 268-2026 - Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	Cargo: Contratista No. 165-2026 - Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	Cargo: Jefe Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía
	Nombre: Julieth Fabiola Rodríguez Morales	
	Cargo: Profesional Especializado – Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	