



2020

Manual de Servicio a la Ciudadanía





SECRETARÍA DE
SALUD



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. MARCO LEGAL.....	2
5. GLOSARIO.....	4
5.1 ABREVIATURAS.....	8
6. GENERALIDADES.....	9
6.1 Lineamientos Generales para el Servicio a la Ciudadanía en la SDS.....	9
6.2 Canales de Atención en la Secretaría Distrital de Salud.....	18
6.3 Gestión de peticiones en la Secretaría Distrital de Salud.....	22
6.4 Buzón de sugerencias.....	23
6.5 Protocolos de servicio a la ciudadanía en la SDS.....	23
6.6 Medidas especiales y específicas frente a la pandemia COVID-19.....	47
7. BIBLIOGRAFIA.....	49
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	51

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

1. INTRODUCCIÓN.



El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud-SDS, se elabora como una guía para los servidores públicos y colaboradores de la entidad para la estandarización del servicio a la ciudadanía y brindarle un servicio oportuno, humano, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención que tiene la institución.

El Manual, incluye protocolos de manera taxativa y parámetros establecidos en las normas relacionadas con el servicio a la ciudadanía como el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019, los manuales de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Salud y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, del Ministerio de Tecnología de la Información y las comunicaciones - MINTIC y del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, entre otros.

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

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del cumplimiento de la meta asignada, creó la estrategia “Cuéntanos Bogotá”, orientada a fortalecer el proceso de atención ciudadana, consolidando las acciones desde los diferentes procesos (Asistencia Técnica y Pedagógica, Gestión de Peticiones, Gestión de Orientación e Información, Racionalización de Trámites y Servicio). Lo anterior, bajo los principios de confianza, resolutivez, fidelización y sentido de pertenencia; con el principal objeto de “facilitar canales de interacción e información ciudadana, con enfoque diferencial, que permita gestionar de manera efectiva las barreras de acceso a los servicios de salud”.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Es preciso mencionar que la Estrategia “Cuéntanos Bogotá”, en cumplimiento de los ejes estratégicos y transversales de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC, establece dentro de su marco de acción actividades pedagógicas, de fortalecimiento y cualificación del talento humano; implementación de herramientas tecnológicas e innovadoras (Chat Bot – Email Bot); así como aplicación de encuestas de satisfacción, como instrumento de gestión para medición y el análisis de indicadores, orientados a garantizar la satisfacción del Ciudadano (a), teniendo como premisa “Reconciliar a la Ciudadanía con su Sistema de Salud” y por ello busca la estandarización de la atención en los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud.

Sea bienvenido(a) a su lectura, herramienta que le dará insumos para mejorar nuestra atención y recobrar la confianza con los usuarios.

2. OBJETIVO.

Estandarizar el servicio a la ciudadanía por parte de la primera línea de atención de la Secretaría Distrital de Salud, en torno a herramientas operativas que permitan ofertar servicios de alta calidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, con enfoque diferencial, que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y de los grupos de interés.

3. ALCANCE.



El presente manual aplica para los funcionarios y colaboradores de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud que tienen a su cargo la primera línea de servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos para dicho propósito.

Con este Manual de Servicio a la Ciudadanía, pretendemos hacer énfasis en los protocolos y directrices que se imparten desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud-SDS, a todos sus colaboradores, para que, a su vez, ellos brinden una atención acorde a los parámetros sociales y legales en donde prime los principios, valores y atributos, como el respeto, la transparencia y calidez, entre otros.

4. MARCO LEGAL.



- a. Constitución Política de Colombia
- b. Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- c. Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- d. Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- e. Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”.
- f. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- g. 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”
- h. Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- i. Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- j. Ley 2052 de 2020 “por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y10 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
- k. Decreto Nacional 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- l. Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital”.
- m. Decreto Distrital 062 de 2014 “Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.”
- n. Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- o. Decreto Nacional 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- p. Decreto Nacional 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- q. Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- r. Decreto 217 de 2020 “ Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- s. Acuerdo Distrital 371 de 2009 “Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas, LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”
- t. Acuerdo Distrital 529 de 2013 “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”
- u. Acuerdo Distrital 731 de 2018 “ Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”
- v. Circular 02 de 2020. “Socialización Decreto Distrital 217 de 2020 por medio del cual se modificó el artículo 32 del Decreto 847 de 2019.
- w. Documento CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
- x. Documento CONPES 3292 de 2013 “Proyecto de Racionalización y Automatización de Trámites.”
- y. Documento CONPES 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.

5. GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: El funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

ACTITUD: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento Institucional.

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

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

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

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

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

CANAL PRESENCIAL: La Oficina de Atención, la Red CADE y Super CADE y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.



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

CANAL VIRTUAL: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: LA CAPACIDAD DE RESPUESTA O “RESPONSIVENESS”: se define como la “Capacidad del sistema de salud para satisfacer las expectativas de atención. Esto es, el grado en el que un sistema funciona colocando al usuario como el centro de la atención en salud”¹. En este sentido se asemeja al concepto de efectividad percibida que hace referencia al grado percibe que se lograron los resultados esperados en salud, o a la percepción propia de salud del usuario. De tal manera que la

¹ Ministerio de Salud y Protección Social, 2009

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

capacidad de respuesta hace referencia no solo a los servicios brindados por el prestador, sino también a la opinión que se haga el usuario antes y después de recibir el servicio.

CIUDADANO: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

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

COMPETENCIA: capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

CUÉNTANOS BOGOTÁ: Estrategia diseñada e implementada en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, para fortalecer los sistemas de información, los canales de atención a la Ciudadanía que busca la reconciliación del ciudadano con el Sistema de Salud del Distrito a través de la posibilidad de información oportuna con carácter de gestión y resolutivo.



DENUNCIA: Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

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

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle.

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

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

actuando para la reivindicación y legitimación de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos

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

GRUPO ÉTNICO: Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal auto reconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los Rrom.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.

LGTBI: Son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO/USUARIO: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.



PETICIÓN: Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

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

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

² CONPES 3649 de 2010

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

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

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

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN SALUD: Se constituye en un componente fundamental para el ejercicio pleno de la ciudadanía, porque, de un lado, es la vía para suministrar información sobre los múltiples aspectos del derecho a la salud (no solamente los concernientes a la atención a la enfermedad), y por otro, porque funciona también como la vía para recepcionar y gestionar al interior de la institucionalidad, las diversas formas de dar respuestas al derecho a la salud, que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos violatorios al derecho a la salud ubicando los procedimientos y actores responsables.

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

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

TRÁMITE: Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley.

5.1 ABREVIATURAS

CONPES: Consejo de Política Económica y Social

DSC: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

EAPB: Entidades administradoras de Planes de Beneficio.

ESE: Empresa Social del Estado

IPS: Institución Prestadora de Salud.

PPDSC: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



SDS: Secretaría Distrital de Salud

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SNS: Superintendencia Nacional de Salud

³ Circular 08 de 2018, SUPERSALUD

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

6. GENERALIDADES

6.1 Lineamientos Generales para el Servicio a la Ciudadanía en la SDS

El Plan Distrital de Desarrollo “El Nuevo Contrato Social y Ambiental para Bogotá Siglo XXI”, determina la manera cómo desde la administración se comprende y atiende la realidad de los habitantes de la Capital de la República e involucra a la región que la circunscribe y tiene como base el enfoque diferencial como reconocimiento de las diferencias de los individuos, el género, la inclusión y la cultura ciudadana, a la luz del ejercicio del servicio público y la participación social en el Sistema General de la Seguridad Social en Salud.

Para alcanzar el propósito mencionado en el párrafo anterior, implica implementar estas estrategias que permitan a la administración caracterizarse por ser proba, transparente e íntegra y por ejecutar procesos de participación ciudadana programas y proyectos de gobierno abierto y de territorios inteligentes, así como alianzas públicas y privadas y de integración regional para el logro de sus propósitos.



Ahora bien, como corolario a lo anteriormente escrito, de igual forma el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, “distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inequidades”. En este sentido, en el Manual, reiteramos, dirigido a los colaboradores de la SDS y la ciudadanía en general, presenta estrategias y acciones incluyentes que reconocen, respetan y protegen la diversidad poblacional y del individuo, por lo que se presenta una información que debe ser tenida en cuenta, para que reconozcan la existencia de los grupos poblacionales de especial atención y las recomendaciones que deben atender en el momento de la interacción con ellos.

6.1.1 Compromiso de la SDS con el Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de Salud, en el Plan Territorial de Salud en la actual administración se plantea como visión “A 2024 Bogotá D.C. será, en conjunto con la región, una ciudad que promueve el bienestar de todos sus habitantes, bajo el enfoque diferencial, de género, de cultura ciudadana y territorial, la ciudad-región garantizará el cuidado y la inclusión de sus habitantes, y será un territorio sostenible y consciente. Bajo un nuevo contrato social los distintos sectores de la sociedad aunarán esfuerzos para mejorar los hábitos y los procesos, Bogotá D.C. mejorará la calidad de vida, reduciendo los factores de riesgo en salud y con ello la morbilidad y mortalidad evitable”.

Con base en el Decreto 507 de 2013, en la estructura de la entidad se creó la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que, junto con la Dirección de Participación Social, hace parte de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía es la responsable de la atención de la ciudadanía a través de los distintos canales que ha habilitado y puesto en funcionamiento de manera presencial, virtual, telefónica y otros canales, en atención de acuerdo con lo dispuesto por la Circular 08 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital y modificado por el Decreto 847 de 2019.

6.1.2 Atributos del Buen Servicio en la SDS

Con base en la “Guía de Atención al Usuario” de la Superintendencia Nacional de Salud-SNS, se consideran los atributos del buen servicio entendidos como las cualidades que debe tener los servidores y contratistas de la entidad para prestar un servicio de calidad en la atención al usuario. Se relacionan con la expectativa del usuario con respecto de la forma en que espera sea atendido y son como mínimo los siguientes:

- a. **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- b. **Cálido y Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- c. **Confiable:** Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.
- d. **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- e. **Incluyente:** Servicio de calidad para toda la ciudadanía sin distinciones, ni discriminaciones.
- f. **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- g. **Efectivo:** Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el servidor explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.



6.1.3 Cuáles son nuestros deberes y obligaciones.

Los funcionarios públicos y los colaboradores tenemos deberes y obligaciones para con la ciudadanía, porque es claro que nos debemos a ellos. El ciudadano es nuestra razón de ser y el cumplimiento de nuestras funciones está directamente relacionado con él.

Son deberes y obligaciones:

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de interés sin distinción.
- b. Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud de acuerdo con el horario establecido que se registra actualizado en la página web de la entidad.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- c. Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada y real en los sistemas que tiene la entidad para la caracterización de la población.
- d. Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la Dirección en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- e. Brindar a los ciudadanos y demás grupos de interés de la Secretaría Distrital de Salud la información objetiva soportada en procedimientos actuales y/o normas vigentes.
- f. Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la entidad en marco del Sistema Integrado de Gestión SIG
- g. Estar actualizado sobre los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Salud a través de sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención

6.1.4 Disposiciones:

Para ello debemos tener disposiciones que son fundamentales en el servicio que prestamos.

a. Actitud:

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En razón a que el servicio tiene relación con la posición del cuerpo, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos, además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

También se debe tener disposición para escuchar al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano, sino como el ciudadano, ser conscientes que cada persona tiene una necesidad, que exige un trato personalizado.



Por ello, de acuerdo con el “Protocolo de Servicios del Departamento de la Función Pública el servidor público debe:

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

Con base en lo anterior, el ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el ciudadano es tratado de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad

Recomendación: Tenga en cuenta que, aunque el buen servicio sea la regla general, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar al responsable del área para que le ayude en el manejo de la situación. Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación de este a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

b. Lenguaje Claro:

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos. Es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros, y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo.

Con base en el Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones: El lenguaje que debe usar el servidor para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?”, “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas. Así mismo, deben evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio.



Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

c. Cómo apoyar al ciudadano frente a respuesta negativa a solicitudes:

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

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

d. Atención que se debe brindar a personas alteradas



Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

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

e. Atención al ciudadano con enfoque diferencial.

Como se mencionó, el enfoque diferencial definido en el Plan Distrital de Desarrollo, precisa que “reconoce que existen grupos y personas que han sido históricamente discriminados

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

debido a su pertenencia étnica o racial, orientación sexual, identidad de género, ubicación geográfica, discapacidad, situación socioeconómica, o de la intersección de diversos sistemas de discriminación que, como el racismo, el clasismo, la homofobia, la transfobia y la xenofobia; impiden el acceso a las oportunidades en igualdad de condiciones. Este tipo de discriminación se sustenta en imaginarios, estereotipos, prejuicios y comportamientos construidos social y culturalmente que impiden la garantía plena de derechos. Su fin es hacer ajustes a la oferta institucional para garantizar adecuadamente el acceso a los bienes y servicios reconociendo las particularidades y especificidades de los distintos grupos sociales o personas”.

Es por ello, por lo que en el primer propósito de “Hacer un nuevo Contrato Social con Igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política”, se contempla como logro la implementación de un modelo de salud con enfoque poblacional – diferencial, de género, participativo, resolutivo y territorial que aporte a la modificación de los determinantes de la salud.

De acuerdo con el Plan, el principio de enfoque diferencial reconoce que existen poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud, ofrece especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).



De igual forma, en el propósito cinco “**Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente**” se busca garantizar un gobierno empático, íntegro, participativo y transparente que permita la integración del Distrito con la región, a través de la promoción de alianzas orientadas a la acción colectiva y al sentido de la corresponsabilidad, la concurrencia y la subsidiaridad entre todos los actores de Bogotá – Región.

Para alcanzar el propósito mencionado, implica implementar estas estrategias que permitan a la administración caracterizarse por ser proba, transparente e íntegra y por ejecutar procesos de participación ciudadana programas y proyectos de gobierno abierto y de territorios inteligentes, así como alianzas públicas y privadas y de integración regional para el logro de sus propósitos.

f. Atención personas con discapacidad:

En Colombia se contempla una diversidad de leyes y decretos, referentes a la atención, protección, la inclusión de las personas que padecen alguna discapacidad. También existen normas que señalan lineamientos integrales de política para su atención. Veamos:

En el 2013 el Consejo Nacional de Política Económica y Social- CONPES, aprobó el documento 166 que define: “la política de discapacidad, los lineamientos, estrategias y recomendaciones para avanzar en la implementación de la Política Pública de Discapacidad La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

e Inclusión Social, en el país, y contribuye de esta manera al propósito de lograr el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad”.



De igual forma, encontramos también, entre muchas normas, la ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad; la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009; la Ley 762 de 2002, en la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", y la ley Estatutaria 1618 de 2013, “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, entre otras disposiciones legales, conforman el marco normativo en el cual se sustenta el manejo de la discapacidad en el país-.

Por su parte, la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “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 los demás”.

De acuerdo con el Manual de Protocolo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Salud, distingue cuatro (4) categorías a saber:

- i. **Movilidad/Física:** Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.
- ii. **Sensorial:** Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.
- iii. **Mental:** Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial)
- iv. **Múltiple:** Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

g. Orientaciones sexuales e identidades de género.

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Veamos las definiciones con templadas por el Ministerio de Salud.

- i. Orientación sexual: La orientación sexual es independiente del sexo biológico o de la identidad de género; se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con personas. Es un concepto complejo cuyas formas cambian con el tiempo y difieren entre las diferentes culturas. Se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:
 - ii. Homosexual: Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.
 - iii. Heterosexual: Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
 - iv. Bisexual: Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
 - v. Intersexual: Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.



h. Identificación de género:

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

Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales.

Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- i. Transformistas: Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- ii. Travestis: Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- iii. Transexuales: Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- i. Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- ii. No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.
- iii. Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidad.
- iv. Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- v. Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género.
- vi. Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- vii. Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- viii. Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- ix. Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- x. Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- xi. Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- xii. Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.
- xiii. No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

xiv. Tenga buena disposición y actitud de confianza

i. Víctimas.

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”. En el acápite de Protocolos profundizaremos esta atención.

6.2 Canales de Atención en la Secretaría Distrital de Salud

La Secretaría Distrital de Salud, ha tenido en cuenta lo establecido en el Título VII, de la Circular Externa 08 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, y el Decreto Distrital 197 de 2014, relacionado con la adopción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C, modificado por el Decreto 847 de 2019⁴, entre otros, en donde se establecen los canales que ha implementado la entidad para el servicio de la ciudadanía.

6.2.1 Canal Presencial

a. Sede de la Secretaría Distrital de Salud-Módulos de Atención:

El ciudadano es el eje central y razón de ser de nuestra institución, tiene su espacio de reconocimiento activo por medio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, oficina cuyo objetivo pretende satisfacer las necesidades de orientación e información sobre el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud y todo lo relacionado con el portafolio de servicios que se ofrece a la ciudadanía.



Para ello, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población bogotana y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos.

Uno de esos canales es el Punto de Atención, ubicado en la Sede de la Secretaría Distrital de Salud. Está en el primer piso, en donde existen módulos los cuales son atendidos por profesionales idóneos, quienes interactúan con los ciudadanos que acuden a este centro de atención.

i. Ubicación: Dirección: Carrera 32 No. 12-81

⁴ Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- ii. Horario de Atención al Público: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m

b. Red CADE y SuperCADE

Con base en el Plan Distrital de Desarrollo, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía brinda atención personalizada en los distintos espacios en donde la Secretaría Distrital de Salud, hace presencia institucional. En el ámbito territorial, la Secretaría Distrital de Salud, tiene puntos de atención en la red CADE y SuperCADE que funcionan en todo el Distrito Capital.

La Red CADE y SuperCADE, es un sistema integrado de servicios liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es donde se oferta, bajo un mismo techo más de 200 trámites y se suministra información de entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.

Actualmente la Secretaría Distrital de Salud, hace parte de entidades que tiene presencia institucional en cada uno de esos puntos y tiene asignado un espacio para brindar orientación e información a la ciudadanía sobre las formas de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud y servicios y trámites propios de la Secretaría Distrital de Salud. De igual forma, gestiona situaciones específicas para eliminar barreras de acceso a los usuarios afiliados o que buscan su afiliación al sistema.

Esta Red consiste en:

- i. Centro de Atención Distrital Especializado- CADE: donde empresas prestadoras de servicios públicos de la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios. En sus instalaciones se pueden atender hasta trescientos ciudadanos simultáneamente.
- ii. SuperCADE móvil: es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes entidades, del orden distrital, nacional y privado que ejercen funciones públicas para la prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas de la ciudad.
- iii. RapiCADE: son centros especializados de servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago relacionado con la oferta de servicios de la red CADE.



Para el acceso a la información actualizada, sobre los puntos de atención, por favor, ingrese al siguiente enlace: [http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos de Atencion.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos_de_Atencion.pdf)

6.2.2 Canal telefónico:

a. La Línea Salud para Todos (364 9666 Opción 2.):

Línea telefónica, cuyo propósito es garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención en salud de todos los ciudadanos afiliados al Régimen Subsidiado, Población Pobre

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

No Asegurada (PPNA), Régimen Contributivo, Régimen Especial y Régimen de Excepción, buscando contribuir a la eliminación de las barreras de acceso de tipo administrativo y/o asistencia en los servicios de salud en el Distrito Capital, por medio de la vigilancia el cumplimiento de la normatividad vigente en salud por parte de todos los actores del sistema.

La línea “Salud para Todos”, **3649666** es operada por profesionales en medicina, odontología, enfermería, psicología y trabajo social, entre otros, de la Secretaría Distrital de Salud, quienes reciben y gestionan de forma inmediata, las llamadas de los usuarios y usuarias del Distrito Capital que requieren de intervención institucional de la SDS para resolver sus dificultades o inquietudes frente a la prestación de sus servicios médicos y su acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud. De igual forma la ciudadanía podrá obtener orientación e información frente a los trámites y servicios que la Secretaría Distrital de Salud oferta de cara al ciudadano.

6.2.3 Canales virtuales:

La Secretaría Distrital de Salud, viene trabajando en la virtualización de los trámites y servicios que ofrece a la ciudadanía. En tal sentido, en estos momentos contamos con nueve (9) servicios en línea.



El portafolio actualizado, que ofrece la Secretaría Distrital de Salud (SDS) a la ciudadanía y los trámites que en ella se realizan como entidad rectora de la salud en Bogotá los encuentra en el siguiente enlace: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx>.

a. Correo electrónico

En la Secretaría Distrital de Salud, se tienen tres correos institucionales para que la ciudadanía establezca un contacto con la entidad, a través de la formulación o presentación de solicitudes relacionadas con las funciones de la institución, así como las trámites y servicios ofrecidos. De igual forma, para que los ciudadanos de manera individual u organizada presenten peticiones relacionadas con el acceso al Sistema General de la Seguridad Social en Salud. Así mismo, para que autoridades civiles, administrativas y judiciales se comuniquen con nosotros. Los correos son:

Contactenos@saludcapital.gov.co
notificacionjudicial@saludcapital.gov.co
notificaciontutelas@saludcapital.gov.co

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

b. Chat Ciudadano

Para el año 2020, a través del Chat Virtual “Chat ciudadano SDS”, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, inició oficialmente el funcionamiento de este canal de diálogo con la ciudadanía en tiempo real. Su objetivo, es orientar y dar información sobre el funcionamiento del Sistema General de la Seguridad Social en Salud, así como las distintas funciones y actividades que desarrolla la entidad como ente rector de Salud en la Capital de la República.

El Chat Virtual, se encuentra ingresando a la página web de la entidad:
www.saludcapital.gov.co

6.2.4 Agilínea: Trámites y Servicios

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento del Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2052 de 2020 así como también la demás normatividad anti tramite vigente, viene adelantando las acciones tendientes a la implementación de la estrategia de racionalización de tramites al interior de la SDS, así como también la administración de los portales web del Sistema Único de Información de Trámites SUIT y la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital.



De acuerdo a ello, y considerando los planes de adecuación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, relacionados con la tercera dimensión “Gestión con valores para el resultado”, y en aras de garantizar los principios de transparencia y accesibilidad a la ciudadanía capitalina, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía- DSC, ha realizado las labores necesarias con el fin recopilar, analizar y publicar la información 100% actualizada de todo el inventario de trámites y servicios que a corte de diciembre 2019, la SDS oferta a los ciudadanos bogotanos.

De esta forma y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP relacionados con el proceso de racionalización de trámites y servicios, establecidos en los instructivos y demás literatura referida, y en especial, lo contenido en el segundo componente del Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, lidera la consolidación de la política de racionalización de tramites en la SDS, con el fin último de simplificar y hacer más eficiente la relación con los ciudadanos y aumentar su satisfacción con los servicios ofertados por nuestra entidad.

Nota: Recuerde que, en la SDS, trabajamos constantemente en la digitalización de trámites y servicios. Es por ello por lo que, en el siguiente enlace encuentra la información actualizada:

<http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx>.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

6.3 Gestión de peticiones en la Secretaría Distrital de Salud

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía DSC, es la encargada de administrar el Sistema Gestión de Peticiones en la Secretaría Distrital de Salud SDS donde realiza la recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales Dispuestos para la ciudadanía.

Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones de acuerdo con el canal de atención:

- a. Analizar la información que el ciudadano suministra y determinar si cuenta con los datos y/o documentos necesarios para registrar en el sistema y dar trámite oportuno a su petición o solicitud.
- b. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- c. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6.3.1 Priorizar según normatividad, peticiones relacionadas con:



- a. Niños, niñas y adolescentes con asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, dando prelación en el turno sobre cualquier otra.
- b. Peticiones por razones de salud o de seguridad personal en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario.
- c. Petición Periodistas para el ejercicio de su actividad.
- d. Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable.
- e. Personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

Una vez recibida la petición deberá ser enviada a la dependencia y/o trasladada a entidad competente para su trámite correspondiente.

6.3.2 Para el trámite de la petición tener en cuenta:

- a. Verificar tipo de usuario que eleva la solicitud (persona natural, jurídica, ente de control, jurídica, anónimo).
- b. Revise los términos establecidos en la norma interna para emitir respuesta.
- c. Revisar tipo de petición (Queja, reclamos, manifestación, consulta, e información).
- d. Leer el contenido de la petición minuciosamente, revisar todo el soporte de la solicitud.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- e. Identificar si de acuerdo con lo pretendido en la solicitud es competencia del área a su cargo el resolver sobre el particular, caso en el cual deberá a organizar los insumos necesarios para elaborar la respuesta.
- f. Redacte la respuesta, en un lenguaje claro, comprensible y cordial. No utilizar tecnicismos, ni palabras innecesarias, simplifique oraciones, divida párrafos.
- g. Hay que recordar que la respuesta debe cumplir con las características de calidad de oportunidad, claridad, coherencia, calidez y eficacia.
- h. La respuesta no debe ser evasiva, debe conducir a la solución o sugerir procedimiento a seguir, ser útil para el peticionario.
- i. Antes de enviar léela, completa, verifique datos de notificación y contenido completo acorde a lo requerido, que no tenga errores gramaticales y de ortografía.
- j. Si es posible, contactar posteriormente al peticionario para saber si quedó satisfecho con la solución.

6.4 Buzón de sugerencias

En la Secretaría Distrital de Salud también contamos con un Buzón institucional como otro canal para la recepción de manifestaciones de la comunidad frente a la prestación de un servicio. Con él se pretende garantizar a los ciudadanos del Distrito que asisten a la SDS el uso de este medio el cual se les facilita presentar solicitudes relacionadas con el servicio recibido por parte de la entidad.

Con las peticiones presentadas a través de este canal, la SDS realiza la gestión correspondiente y se le hace el seguimiento correspondiente a la respuesta en cumplimiento de los criterios de calidad brindada por el área o dependencia competente.



El propósito es garantizar a los ciudadanos del Distrito que asisten a la SDS el uso del buzón, que les permita presentar solicitudes relacionadas con el servicio recibido por parte de la entidad, adelantando lo necesario para la atención y gestión de los diferentes tipos de derechos de petición con criterios de calidad (oportunidad, coherencia, calidad y calidez).

Y como alcance desde recepcionar las solicitudes que sean interpuestas ante la Secretaría Distrital de Salud a través del Buzón para su gestión correspondiente hasta realizar el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta brindada por el área o dependencia competente

6.5 Protocolos de servicio a la ciudadanía en la SDS.

En este acápite abordaremos el protocolo que deben seguir nuestros colaboradores, y la forma como debemos abordar y/o brindar servicios a la ciudadanía en general con el debido conocimiento para aquella población enmarcada dentro del enfoque diferencial. Nos basamos

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

en el Manual de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Salud, del Manual de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y de la Circular Externa 08 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Manual de Servicio al Ciudadano del Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otros.

6.5.1 Enfoques del Protocolo de Atención al Ciudadano.

Los enfoques bajo los cuales se sustenta el protocolo de atención al ciudadano están basados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021: enfoque de derechos, enfoque diferencial y enfoque étnico.

a. Enfoque de derechos

El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”⁵.



Este enfoque se consideró de alta importancia, pues la percepción de la ciudadanía ha mostrado que, aunque las entidades del sector salud hagan grandes esfuerzos por prestar servicios en salud con calidad y oportunidad, las experiencias de los usuarios en el sistema lo califican como “deshumanizado”, aunque resulte paradójico cuando la esencia del servicio en salud es el ser humano.

De ahí que los colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud que hacen parte del sector administrativo de salud, especialmente aquellos que están de cara al ciudadano, deben considerar los siguientes aspectos:

- i. Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana.
- ii. Compromete una cultura que prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- iii. Es relevante comprender la situación del ciudadano como ser integral.
- iv. Los falsos prejuicios de por sí se constituyen en barreras invisibles.
- v. Cobran importancia las actitudes, los comportamientos y la sensibilidad que se demuestra en el desempeño profesional al momento de la interacción con el ciudadano.

⁵ Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

b. Sobre la atención.

Con base en el numeral 3) de la Circular Externa número 08 de 2018, emanada de la Superintendencia Nacional de Salud, el Decreto Distrital 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, la Secretaría Distrital de Salud, ha implementado los canales de atención al ciudadano en el entendido, como lo señala el Ministerio de Salud, que son los medios y espacios que disponen las entidades del sector salud para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con sus funciones y competencias. Estos canales son: El presencial, telefónico, virtual (correo electrónico, web y Chat) y correspondencia.

En esta sección damos instrucciones para que los colaboradores tengan los lineamientos e instructivos generales para que la atención se realice bajo los atributos de la calidad y la oportunidad.

Para iniciar este protocolo de servicio, nos atenemos, además, de los “Protocolos de Servicio al Ciudadano” y la “Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia”, del Departamento Nacional de Planeación, los cuales fueron divulgados a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

i. Protocolo para una buena comunicación escrita.



La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar. El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 o 5 párrafos es el ideal). Por lo tanto, en el primer párrafo se debe responder claramente la pregunta, y a continuación citar las normas que la sustenten, si es necesario.

Se debe escribir para comunicar, no para “impactar”. “El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por el contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector” (Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP).

No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.

Lo ideal es poner en práctica aquella regla elemental del orden en la redacción: sujeto, verbo y complemento. Por ejemplo: “La Secretaría Distrital de Salud definió las estrategias para orientar a la ciudadanía, con el fin de facilitar el acceso al Sistema General de Seguridad

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Social en el Distrito.” en vez de “con el fin de facilitar el acceso a Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Secretaría Distrital de Salud definió las estrategias.”

Los párrafos deben ser cortos para facilitar su lectura y comprensión y para no cansar al lector (máximo 8 renglones). De igual manera, se debe utilizar un tipo y tamaño de letra adecuado, de tal manera que el ciudadano no tenga que esforzarse para leer.

Utilizar el punto y la coma con moderación. Un párrafo muy cortado por puntos se vuelve monótono; con exceso de comas es inentendible y dificulta la lectura.

No se debe escribir todo en mayúsculas, pues complica la lectura y es agresivo para quien lee el texto. Lo ideal es combinar minúsculas y mayúsculas, en los casos que se requiera.

Es importante que el lector identifique la parte clave de la respuesta o las ideas más importantes. Por lo tanto, se aconseja resaltar estas ideas, subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto. Un escrito plano es monótono y dificulta la comprensión.

Revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no sólo de quien escribe sino de la entidad que representa.

ii. No se dice... se dice...

No se dice "esa ley aplica" sino "esa ley se aplica".

No se dice "la conferencia inicia a las 9.00" sino "la conferencia se inicia a las 9.00".

No se dice: de acuerdo a... se dice... de acuerdo con...

No se dice: a grosso modo... se dice... Grosso modo.

No se dice: Habíamos... se dice... había conmigo.

No se dice: algotros.... Se dice... algún otro.

No se dice: anoche me soñé... se dice anoche soñé.

No se dice: En base a.... se dice... con base en...



iii. Protocolo de Atención con enfoque diferencial.

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

Así mismo, el Distrito Capital aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportar al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

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

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

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

En Distrito Capital la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado se desarrolla de manera integral en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) liderados por la oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

c. Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad



Siempre debe usar el término “personas con discapacidad” y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades. Sin embargo, al conocer el nombre de la persona, llámelo por su nombre

Es importante que se conozcan las diferentes formas de discapacidad para atender de manera diferencial las necesidades de cada persona.

Inmediatamente el ciudadano entre al punto de atención debe contactarlo y dirigirlo a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad

Ofrézcale su ayuda para desplazarse por el lugar o solicita ayuda del servidor delegado, tenga en cuenta la discapacidad, si es sensorial visual, póngase enfrente y que ponga la mano sobre

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

su hombro, no lo tome de la mano, pues se pueden caer; avísele que lo va a tocar, y mantenga comunicación verbal permanente, informando cada acción que decida hacer sobre la persona.

Bríndele a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.

Verifique si la información que le proporciona fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repita en lenguaje claro y sencillo.

d. Protocolos según tipo de discapacidad

i. Discapacidad física

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:

Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas

Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de esta, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno.

Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano

Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.



Si fuera necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad

Actúe de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

ii. Discapacidad sensorial

Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva. La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos. Dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva y sordoceguera

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Tenga en cuenta:

- Brinde mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.
- Informe a la persona que está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Infórmele que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tóquele su brazo y permítale que sujete el suyo.

iii. Discapacidad visual

Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

Infórmele qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz.

Guíe a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en el hombro suyo para facilitar su desplazamiento por el lugar.

Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.

Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le dé indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio.

Evite darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.



Preste atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verle, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le habla se le está mirando.

Aumente la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión

Describa con claridad cuáles documentos le entregas a la persona.

Infórmele que va a tomar la mano de la persona y llévela hasta el punto donde debe firmar, puede

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

preguntar si hace uso de regleta, que es un apoyo para la escritura.

iv. Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipo-acústicas. (Pérdida total o significativa de la audición)

Para su atención se recomienda:

Cada punto de atención debe haber realizado el curso en lengua de señas o debe acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevos creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC y la Federación de Sordos de Colombia, FENASCOL, que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea y la opción de Vídeo Mensajes por WhatsApp en la línea 3177735093

Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba.

Utilice frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acude a indicaciones visuales.

Mantenga siempre el contacto visual mientras le esté hablando y permítale que visualice tu rostro para que lea tus labios

Habla claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparte la boca.



Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo está gritando.

v. Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.

Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano.

Dele instrucciones cortas y emplee ejemplos para facilitar la comunicación.

Valide permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.

Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas.



Y no diga: inválido, *minusválido*, defecto de nacimiento, *malformación*, deforme, *enano*, confinado a una silla de ruedas, *mudo*, esquizofrénico, *sordomudo*, loco, *tullido*, lisiado, *desequilibrado*, paralítico, *demente*, retardado mental, *perturbado*, bobo, *tonto*, mutilado, *neurótico*, epiléptico, *persona en situación de...*, aquejado por..., *padece...*, sufre de...

Diga “*personas con discapacidad*”, y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos ***física, mental, sensorial o múltiple***, según corresponda.

Recomendaciones para tener en cuenta en la atención a personas con Discapacidad

- **Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial:** Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.
- **Sea un conocedor:** Infórmese y prepárese para ayudar a crear un mundo más participativo, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.
- **Pregunte antes de ayudar:** El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
- **No subestimar o exaltar sin razón:** La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- **Tenga en cuenta el lenguaje:** Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad. El uso de un lenguaje dignificante le permitirá brindar un trato respetuoso y por tanto un servicio incluyente a los ciudadanos.
- **Escuche:** Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

e. Protocolo que facilitan la atención a víctimas.

- i. Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático.
- ii. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- iii. Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- iv. Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- v. Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- vi. Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- vii. Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- viii. Preste atención al relato y muestre interés.
- ix. Mantenga el contacto visual.
- x. Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.
- xi. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- xii. El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



- xiii. Evitar la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se les somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

f. Protocolo en la Atención Presencial

Según lo establece el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, en los puntos presenciales de atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momento de verdad entre los ciudadanos y los servidores públicos (colaboradores) quienes desempeñan un rol con funciones específicas.

i. Roles e instancias

• Anfitrión

Es el primer colaborador en establecer contacto con la ciudadanía, debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar al ciudadano que trámite desea realizar o que servicio requiere. Es importante recordar que cuando el ciudadano ingresa al Centro de atención a la Ciudadanía en la SDS, lo primero que hace es acudir a la máquina que le asigna el turno, luego espera a ser llamado. En este punto, es necesario que el encargado de apoyar al ciudadano en esta fase conozca y distinga las condiciones físicas de este y si es del caso apoyarle en el turno preferencial si es del caso. El colaborador debe conocer muy bien las dependencias de la entidad y sus funciones para brindar una orientación objetiva.

• Profesional responsable del punto de atención.



Es quien lidera y está pendiente para que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio.

g. Protocolo de atención en el Primer Punto de Contacto.

Lo que se debe tener en cuenta:

- i. Actitud de Servicio.
- ii. Disposición a escuchar y entender sus necesidades y petición.
- iii. Ofrecer un trato digno.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

iv. Pautas a seguir:

- **Recomendaciones:**

Buena presentación personal y la de tu sitio de trabajo.
Mantenga el puesto ordenado y pulcro.
Porte con orgullo el carné institucional.
Se recomienda no emplear cachuchas, sombrero y boinas.
Luzca el cabello limpio o bien arreglado.
Mantenga las manos y uñas limpias.
Use maquillaje sobrio, natural y agradable.

- **Prepárese para brindar un buen servicio.**

Conozca y aprenda previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que se presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.

Infórmese de la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y el procedimiento para atención de emergencias

- **Al establecer contacto con la ciudadanía:**

¡Sonría, sonría, sonría!

Mire a los ojos.

Proyecte un rostro amable. (El lenguaje no verbal es fundamental).

Inicie la conversación usando el siguiente libreto:

“Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.

“Bienvenido a la Secretaría Distrital de Salud.

Soy _____ (Primer nombre), espera a que el ciudadano de su nombre y continúe la conversación dándole el trato de USTED.

Invítelo a que comente la razón de su visita diciéndole ¿En qué puedo ayudarle?

¿En qué puedo servirle?

¿Si no reconoce la pertenencia a una población diferencial, pregúntele si se reconoce en alguna?

- **Al prestar el servicio:**

Concéntrese en la conversación del ciudadano y hágale saber que tiene toda su atención, con frases como: “sí, entiendo la situación” “De acuerdo”, muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



Expresión verbal clara (Lenguaje claro)

Excelente actitud corporal.

Nunca se distraiga cuando prestas el servicio, especialmente con llamadas o chat de su celular.

Adapte la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano y vocaliza para que la información sea comprensible.

Si prefiere tome nota de la información del ciudadano.
Evite sacar conclusiones precipitadas.

Permita al ciudadano terminar sus intervenciones.

Reformule los hechos importantes y se prudente respecto a lo que el ciudadano este manifestando.

Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano en diminutivo o expresiones que puedan incomodar al ciudadano.

Cuando tenga que retirarse del módulo infórmeselo.

Si la solicitud no puede ser resuelta dele al ciudadano una explicación clara y oriéntelo.

- **Cuando finalice la atención:**



Confirme con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento

Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información

Diríjase al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrézcale toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntele si hay algo más en que le puedas servir

Despídase con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradece su visita, y compártela los canales de servicio a la ciudadanía dispuestos

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

desde la Secretaría Distrital de Salud

- **Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:**

Sea empático, póngase en su lugar y manifiéstele saber cómo se siente en ese momento (aunque no esté de acuerdo).

Muestre interés por su caso y hágale sentir que no es una molestia.

Manténgase abierto a hallar soluciones a su molestia y no riña con la persona malhumorada y/o alterada, recuerde que no es una situación personal.

Tenga paciencia e invite a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpa hasta que termine.

Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.

Deje que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.

Evite buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.

Evite alterarse, subir la voz o mostrarse indiferente ante el reclamo del ciudadano.

Analice las opciones que tiene para resolver la situación y presente una propuesta de solución; evite comprometerse en asuntos que no puedas cumplir



Si la persona con la que va a dialogar se encuentra muy agresiva y sospecha que puede haber una escalada de violencia, pida que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.

Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.

Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.

Si las actitudes agresivas continúan, informe al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

h. Protocolo para atención presencial en otros sitios diferentes a la SDS.

Como se ha mencionado en este Manual, la Secretaría Distrital de Salud, hace presencia institucional en la Red CADE y Super CADE. De igual forma, en las distintas ferias de Servicio al Ciudadano que organizan entidades del ordena Distrital y Nacional, así como otros puntos de atención señalados en la página “Web” de la entidad, por lo que es importante tener siempre en cuenta los protocolos aquí señalados para la atención de la ciudadanía.

Porte el uniforme si le fue asignado y el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.

Maneje de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma atención.

Concéntrese en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechace solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.

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

Aplique los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual.

i. Protocolos de atención en servicio preferencial



El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema.

Tenga en cuenta los siguientes lineamientos de atención:

En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

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

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

condición.

En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

i. Personas mayores

Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.

Guíelos a las áreas destinadas para su atención.

Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas.

ii. Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

Bríndele atención rápida y oportuna

Priorice su ingreso a la fila preferente

Otórquele turno de corta espera

En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

iii. Personas con problemas de seguridad y/o protección

Prioriza su servicio para que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad.



iv. Personas con enfermedades terminales o catastróficas

Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud.

v. Personas de talla baja

Adapta el módulo de atención quitando obstáculos o ubícate de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Camina más lento cuando acompañes a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo

Nunca le acaricies la cabeza

Trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas

vi. Personal de la Fuerza Pública

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: “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”.

j. Protocolo de Atención a víctimas

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención:

Consulte a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Secretaría Distrital de Salud para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas

Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.



Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

Reconozca a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.

Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado

Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona

Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos

Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial

No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó

Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas

Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada

Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño

No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas

Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad

Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.

No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo.



Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada

Solicite apoyo cuando desconozcas información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.

Escuche de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sé empático.

Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

k. Protocolo para la atención a sectores LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

Aplica el protocolo básico de atención presencial

Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio

En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz

Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención

l. Protocolo para atención a Etnias

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, ROM, Palenqueros y Afrodescendientes.



Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

Aplica el protocolo básico de atención presencial

Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.

Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--



m. Protocolo para en el canal telefónico

La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio, que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos y que el nivel de abandono de las llamadas debe ser inferior al 5%.

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los funcionarios y colaboradores de la entidad deben tener en cuenta las siguientes pautas:



- i. **Intensidad de voz.** Maneje una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor
- ii. **Vocalización adecuada.** Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- iii. **Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar esto se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, ofrecer disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando
- iv. **Transmita la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- v. **Sustente y/o justifique la información brindada en caso de ser necesario.** Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- vi. **Use frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “*por favor*” “*sí señor*” o “*sí señora*”.
- vii. **Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico
- viii. **Escuche activamente a la ciudadanía.** Preste total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- ix. **Interrumpa de forma respetuosa o con tacto.** Por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- x. **Transmita seguridad a la ciudadanía.** Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- xi. **Controle la llamada.** Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, procurando brindar la información necesaria según la

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos
- xii. **Personalice la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
 - xiii. **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:
 - Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.
 - Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
 - vii. **Realice filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información
 - viii. **No cuelgue la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital
 - ix. **Ocupe el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
 - x. **Trate respetuosamente a la ciudadanía.** Evite el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.
 - xi. **Transferencia de la llamada.** Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla
 - xii. **Confirme la información suministrada.** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

deba llamar nuevamente

- xiii. **Finalización de la llamada.** Despídase de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la “línea Salud para Todos”, recuerde que habló con (nombre del agente)”. Pregunte si le puedes ayudarle en algo más.

- n. **Protocolo a través de Mensaje de texto SMS.** Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar

o. Protocolo de atención a través de un canal virtual



El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

Algunas pautas generales que deben atender los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

- i. Conservar la identidad institucional. En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, el lineamiento de manejo de la Información y las Comunicaciones de la SDS, el lineamiento del sitio Web de la entidad; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento.
- ii. Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales. Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas.
- iii. Seguridad y confidencialidad de la información. Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- iv. Calidad de las herramientas del canal virtual. Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros.
- v. Mejor experiencia en dispositivos móviles. Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte los usuarios de la misma aplicación en diferentes dispositivos.



p. Protocolo de atención a través del chat

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet

Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- i. Antes de empezar el servicio, verifique el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- ii. De inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responda las preguntas por orden de entrada y evite demoras injustificadas.
- iii. Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: -“Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)””; pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”.
- iv. Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano y brinde las opciones que procedan.
- v. Clarifique y precise la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.
- vi. Busque la información, prepare la respuesta e informe a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarse en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.
- vii. Evite utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- viii. Antes de enviar la respuesta, revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- ix. Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- x. Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte según el protocolo de la entidad.
- xi. Invitarlo a contestar la encuesta de satisfacción que se encuentra en la página de la entidad.

En la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se cuenta con unas plantillas de ayuda a las respuestas que se le brinda al ciudadano.



q. Protocolo de atención en el correo electrónico

Los servidores y colaboradores de la SDS, son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón, no deben permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:

- i. Responda únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y de respuesta desde el mismo correo
- ii. Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía
- iii. Recuerde el procedimiento establecido en la entidad, para dar respuesta al ciudadano.
- iv. En respuesta al ciudadano:
- v. Informe al usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello
- vi. Traslade el correo electrónico a la dependencia, si es interna, o entidad, si es externa, la competente para dar respuesta resolutive con la mayor información posible, vinculando la del enfoque diferencial.
- vii. Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- viii. En el campo “para” designe al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico
- ix. Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- x. Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- xi. Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- xii. Use mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- xiii. Tenga en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico
- xiv. Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- xv. Revisa de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico
- xvi. Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, sigue esa directriz

r. Protocolo de atención redes sociales



- i. **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no
- ii. **En el desarrollo del servicio.** Sugerir al ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal
- iii. **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta

6.6 Medidas especiales y específicas frente a la pandemia COVID-19

A través de la página oficial de la Secretaría Distrital, se habilitaron cinco (5) puntos de información para el acceso a la ciudadanía que busca o requiere de información y/o orientación sobre el Nuevo Covid-19. Estos son:

- a. ABECE del nuevo Coronavirus.
- b. Reporte del Autocuidado.
- c. Resultados pruebas COVID-19.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

- d. Casos Covid-19 en Colombia.
- e. Casos Covid-19 en Bogotá.

a. ABECE del Nuevo Coronavirus:

En este espacio encontrará información oficial sobre el nuevo coronavirus (COVID-19) para su consulta.

Recuerde que los coronavirus (COVID-19) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA) en personas y animales. Es nuestra responsabilidad fortalecer las acciones requeridas para hacerle frente a este tema y mitigar los efectos de ser necesario.

En este enlace se encuentra información actualizada sobre:

- Auto evaluación para coronavirus.
- Reporte de autocuidado.
- Oferta académica COvid-19 OMS
- Curso online nuevo coronavirus-OMS
- Cartilla Coronavirus para niños.
- Coronavirus-gráficas.
- Preguntas frecuentes.
- Infección respiratoria aguda.
- Videos.
- Calidad del aire.
- Reseñas bibliográficas.
- Trámites y servicios.

b. Reporte del Autocuidado

Se diseñó un formato especial, para que la ciudadanía que tenga un interés específico y quiere que se le realice un seguimiento especial, lo diligencie y remita a la SDS.



c. Resultados pruebas COVID-19

Si a un ciudadano, la Secretaría Distrital de Salud le realizó la prueba COVID-19, en este enlace ingresa su número de identificación y el número del móvil (celular) obtiene el resultado.

d. Casos COVID-19 en Colombia.

Es un enlace que se tiene, directamente con el Instituto Nacional de Salud-INS, donde recibe toda la información actualizada sobre el Covid-19 en el país y su evolución en el mundo.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Casos COVID-19 en Bogotá.

Enlace que contiene toda la información del Covid-19 en la Capital de la República, así como datos estadísticos y modelo de proyección en la ciudad. De igual forma encuentra información relativa a la infección respiratoria aguda, datos abiertos sobre Covid-19; reportes sobre servicios funerarios; la renta básica en Bogotá y Verdades y mentiras sobre el Covid-19.

7. BIBLIOGRAFIA

Constitución Política de Colombia de 1991:

- *Artículo 13.* El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- *Artículo 47.* El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
- *Artículo 48.* Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.
- *Artículo 49.* La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.



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

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

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

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

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

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

- *Capítulo V. Atención integral y gratuita*

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

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

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

Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021.



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

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

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
V.1	19/11/2020	Se elabora el manual de Servicio a la ciudadanía, conforme al Decreto Distrital 197 de 2014 y al Plan de desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”; con el objeto de estandarizar el servicio a la ciudadanía y servir de base para los servidores públicos y colaboradores de la entidad para brindar un servicio oportuno, humano, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención que tiene la institución

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Código: SDS-GSS-MN-005 V.1</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez C. Revisado por: Sandra P. Caycedo H. Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.</p>	
---	--	---	--

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Cindy Marjury Matamoros Perdomo	Comité Instruccional de Gestión y Desempeño 26 de noviembre 2020	
Cargo:	Directora de Servicio a la Ciudadanía		
Fecha:	19/11/2020		

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.