TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN: 4

1. MARCO JURÍDICO EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA 4

1.1. Canal Presencial 8

1.2. Canal Telefónico: 8

1.3. Canal Virtual: 9

2. ALCANCE. 10

3. OBJETIVOS. 11

3.1. General 11

3.2. Específicos. 11

4. CONCEPTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. 11

5. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. 12

6. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA. 15

6.1. Derechos. 15

6.2. Deberes. 16

7. MOMENTOS DE VERDAD EN EL SERVICIO PARA LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA. 17

8. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO(A). 18

9. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL DISTRITO CAPITAL. 18

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS. 20

10.1. Aspectos a tener en cuenta para la atención de mujeres. 23

10.2. Aspectos a tener en cuenta para la atención de la población LGBTI. 24

11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFOQUE PRIORITARIO. 26

11.1. Atención a Personas con discapacidad: 26

11.1.1. Atención a personas con alguna discapacidad visual: 29

11.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias: 30

11.1.3. Atención a personas con sordoceguera: 31

11.1.4. Atención a personas con discapacidad física o motora: 32

11.1.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva: 33

11.1.6. Atención a personas con discapacidad múltiple. 34

11.2. Atención a Adultos Mayores y mujeres embarazadas: 34
12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTE A UNA COMUNIDAD ÉTNICA. 37
13. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO. 39
14. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR TRANSMILENIO S.A. 40
14.1 Canal presencial: 40
14.2 Canal telefónico: 41
14.3 Canal virtual: 42
15. PROTOCOLOS DE SERVICIO: 43
15.1 Protocolo para la Atención Presencial. 43
15.2 Protocolo para la Atención Telefónica. 47
15.3 Protocolo para la Atención Virtual. 49
15.4 Guía de Trámites y Servicios: 53
15.5 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Plataforma Bogotá te Escucha: 54
16. PAUTAS PARA EL MANEJO DEL CONFLICTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. 54
17. ANEXOS 55
Anexo 1. Carta de trato digno 55
Anexo 2. Ficha de caracterización grupos de interés 55
Anexo 3. Protocolos líneas de atención 195 y 4824304 55

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Diciembre 2016	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	Diciembre 2019	Se actualiza la normatividad vigente establecida en el marco jurídico y canales de atención. Se incluye las competencias de los Servidores del Distrito Capital, enmarcado en los lineamientos establecidos por laAlcaldía Mayor de Bogotá. Se actualiza la línea 4823304 por la 4824304 y modificación de la cantidad de puntos de personalización fijos y móviles. Se actualiza la información del canal de Atención presencial, incluyendo información sobre la sala de Atención a usuarios ubicada en el 2do piso de la sede administrativa.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		Se ajustan algunos parámetros de servicio en los diferentesgrupos de Atención preferencial y diferencial	
2	Diciembre 2021	Se actualiza la normatividad vigente establecida en elmarco jurídico y canales de atención. Se actualiza la información de los canales de Atención dela Entidad. Se agrega el capítulo relacionado con el protocolo deBioseguridad. Se actualiza el protocolo a Etnias. Se añade un subcapítulo 14.5. de redes sociales.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
3	Octubre 2024	Se cambia el título del manual pasa de ser “MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO” a ser llamado “MANUAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA” estableciendo un enfoque más incluyente. Se incluyó el numeral 17 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto 1421 de 1993. Se incluyen las normativas de la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores. Se agregó el capítulo relacionado con derechos y deberes del ciudadano. Se incorpora capitulo relacionado con la perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía. Se agrego capitulo Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI. Se incorpora ruta de prevención contra la violencia de la mujer. Se agrego capítulo de grupo étnico.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del Sistema de Transporte Masivo de la ciudad de Bogotá, contempla a la ciudadanía como el eje central, en concordancia, es necesario velar por un servicio cálido, amable y efectivo, optimizando trámites y sobre todo sin distinción alguna.

Este documento se orienta por los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, relacionados con el Manual del Usuario conforme al Decreto Distrital 197 de 2014, dirigido a todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., quienes, por la misionalidad de función pública, independientemente de la labor que estén ejerciendo, deben garantizar un buen servicio.

En consecuencia, se implementa el Manual de Servicio a la Ciudadanía el cual pretende sensibilizar a servidores(as) y contratistas de la entidad sobre los protocolos para la adecuada atención, incorporando parámetros con enfoque prioritario y diferencial.

1. MARCO JURÍDICO EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Constitución Política de Colombia de 1991:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitarla participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 74. Derecho a acceder a los documentos públicos.

Artículo 78. Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

Decreto 1421 de 1993: "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe deBogotá", establece en el artículo 38, numeral 3, Dentro de las Atribuciones del Alcalde Mayor,

"*dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito".* Y de conformidad, con el numeral 17, *"Colaborar con las*

autoridades judiciales de acuerdo con la ley."

Artículo 39: *"Acción administrativa, honesta y eficiente. El alcalde mayor dictará las normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a cargo del Distrito."*

Ley 489 de 1998: Artículo 4. Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

Ley 962 de 2005: *"*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

Ley 982 de 2005: "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones."

Ley 1091 de 2006: Por medio de la cual se reconoce al colombiano y Colombiana de Oro (mayor de 65 años), en su artículo 9 establece que *"Todas las entidades estatales y privadas que presten servicios al público deberán tener un lugar o ventanillas de preferencia para atender a los beneficiariosde esta ley. Además, en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia"*

Acuerdo 257 de 2006: "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones". Recuperado de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307

Circular 5 de 2008: Guía de servicios y trámites y el mapa callejero. Alcaldía Mayor de Bogotá

Directiva 009 de 2008: Aplicación de las disposiciones contenidas en el Decreto 588 de 2023 "Por *medio del cual se regula y fortalece el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones".*

Decreto 345 de 2010: Política Pública Social para el envejecimiento y la vejez 2010-2014 (PPSEV) en el distrito capital.

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en su artículo 5o numeral 6o, *"Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y engeneral de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo13 de la Constitución Política",* así mismo en el artículo 7o se indicó los deberes de las autoridades enla atención al público. Recuperado de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249

Modificada por el Decreto 1463 de 2022, *"Por el cual se corrige un yerro en la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"*

Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1618 de 2013: "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos *de las personas con discapacidad."*

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso ala Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Recuperado de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882

Circular 93 de 2014: Financiación Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

Decreto 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.".*

Acuerdo Distrital 630 del 2015: Establece protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la **Ley 1755 de 2015: "***la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo." Recuperado de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152*

Ley 1850 de 2017: por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia y se demanda el diseño de estrategia para promover o estimular condiciones y estilos de vida que contrarresten los efectos y la discriminación acerca de envejecimiento y la vejez.

Decreto 847 de 2019: Por medio de la cual se establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Ley 1453 de 2011: Art 43 El artículo 429 de la Ley 599 de 2000 quedará así: **Artículo 429.** Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

Ley 2055 de 2020: Por medio de la cual se aprueba la convención interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015.

Documento CONPES 3649 de 2010. Lineamientos generales y el alcance de la policía Nacional de servicio al ciudadano.

Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, integridad y no Tolerancia con la Corrupción.

CONPES D.C.03 de 2019. Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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

Acuerdo Distrital 731 de 2018: Promueve 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.

Decreto Distrital 237 de 2020: por medio de la cual se crea la comisión Intersectorial de Sistema Distrital de Cuidado"

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

1.1. Canal Presencial

Acuerdo 51 de 2001: Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad,la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Decreto 335 de 2006: Por medio del cual se estructura la Red CADE – Centros de Atención Distrital Especializados.

Circular 7 de 2006: Directrices para evitar congestiones en épocas de alta afluencia de público en las entidades Distritales y de la red CADE- planes de contingencia de servicios al ciudadano.

Directiva 003 de 2007: "Establecimiento del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales.

Decreto 267 de 2007: Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General dela Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

1.2. Canal Telefónico:

Decreto No. 025 del 11 de enero de 2002: Asignó dentro del Plan de Numeración del Servicio Telefónico el

número 195 para proyectos especiales de las Alcaldías, con el fin de que la Ciudadanía por medio del servicio telefónico pueda contar con mecanismos de acercamiento a la información de los proyectos y planes adelantados por las mismas.

Circular No 011 del 19 de febrero de 2007: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá envío a todos los secretarios de Despacho las directrices para masificar el uso del 195.

1.3. Canal Virtual:

Directiva 002 de 2002: Formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones Obliga a los Entidades Públicas a generar una página Web para consulta ciudadana.

Acuerdo 142 de 2005: Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.

Directiva 005 de 2005: Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicacionesaplicables las entidades del Distrito Capital.

Circular 23 de 2005: Políticas del Portal de Internet de Bogotá.

Decreto 619 de 2007: Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y seregula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera,crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Recuperado de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292

Decreto 654 de 2011, modificado parcialmente por el decreto 317 de 2012: Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital. Artículo 110. Los sistemas de información jurídicos en el DC. 110.7 SISTEMA DE

CONTRATACIÓN A LA VISTA –CAV-. Es la herramienta idónea para garantizar la transparencia en la contratación de las entidades y organismos distritales, como mecanismo de información para los ciudadanos y para la Administración y dispositivo para la mejor gestión contractual, es el conducto indispensable para que los entes públicos cumplan con las obligaciones contraídas legalmente. Su administración se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Directiva 016 de 2011: Publicación de procesos contractuales del Distrito Capital en el sistema electrónico para la contratación pública –SECOP.

Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Directiva 008 de 2012: Directrices en materia contractual para el Distrito Capital.

Acuerdo 522 de 2013: "Por medio del cual se dictan normas para fortalecer la participación y la Veeduría ciudadana en el seguimiento, evaluación y control de la contratación en el distrito capital".

Circular 008 de 2013: Funcionamiento del portal contratación a la vista.

Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 559 de 2014: Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad.
Circular 006 de 2014: Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidadesy organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0).

Directiva 004 de 2021: en la cual se dan los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.

2. ALCANCE

Con el presente documento se pretende sensibilizar a los servidores públicos para brindar una adecuada

atención a la ciudadanía en general.

3. OBJETIVOS

3.1. General.

Fortalecer la prestación del servicio al usuario, a través de la aplicación de lineamientos que incorporen enfoques incluyentes, prioritarios y diferenciales, con el propósito de garantizar los derechos de la Ciudadanía.

3.2. Específicos.

- Identificar las poblaciones con enfoque diferencial y prioritario.
- Estructurar los lineamientos necesarios para la atención de cada población.
- Plasmar a través de un documento oficial las pautas inmersas para la atención a la ciudadanía.

4. CONCEPTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Ciudadano:

Es la persona que por su naturaleza pública y 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. (Significados.com, s.f.).[1]

Servicio:

Conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Siendo estas funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (General, 2013).[2]

Servicio a la ciudadanía:

Derecho que tiene el ciudadano al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta

[1] SIGNIFICADOS.COM. (s.f.). Significado de la ciudadanía. Obtenido de Significados.com. TORRES, M. I. (2009). El enfoque diferencial en discapacidad. Corporación Viva la Ciudadanía

[2] GENERAL. (1 de febrero de 2013). concepto definición. Obtenido de concepto definición:http://conceptodefinicion.de/servicio/

el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia Étnica, edad, lengua, religión o situación de discapacidad. (URREGO, 2014).3

Usuario/a:

Es la persona que hace uso del Servicio.

5. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Estos están soportados por Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y a los lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-. Secretaría Distrital de IntegraciónSocial: (VILLEGAS, 2005).[4]

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita elingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Atención Diferencial Preferencial: Estrategia enfocada en actividades de atención a la ciudadanía, con el propósito de garantiza el acceso a los derechos de los grupos poblacionales preferenciales previstos en norma.

Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

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

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local,

[3] URREGO, G. F. (22 de Mayo de 2014). Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá:http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396

[4] VILLEGAS, E. B. (09 de Junio de 2005). Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17201

los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

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

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

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberesante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por elmejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

La Ciudadanía como Razón de Ser: Como principio rector de la Política Pública, es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

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

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

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

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

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

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

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilizarían de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Por consiguiente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios en un lenguaje claro:

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

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

- **Claridad:** hace referencia a dar respuesta en términos comprensibles para la ciudadanía.

- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida y la petición ciudadana.

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

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

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

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

6. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.

El servicio con calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la carta de trato Digno de TRANSMILENIO S.A., el ciudadano como el eje central del Sistema. Nuestro interés es fomentar la interacción entre la Comunidad Usuaria y la Entidad, implementado canales efectivos que permitan facilitar el acceso a la información sin distingo alguno.

Aunado a lo anterior, nuestra Entidad a través del componente de Servicio al Ciudadano, ofrece una atención con criterios de cálida, amabilidad, oportunidad y efectividad en pro de la ciudadanía.

6.1. Derechos.

A continuación, se enuncian aquellos que se encuentran relacionados directamente con el servicio:

- Recibir un trato amable, respetuoso igualitario, digno e incluyente por parte de los colaboradores de la Entidad.

- Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.

- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños,

niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o vulnerabilidad manifiesta.

- Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar la petición.

- Interponer cualquier petición, queja, reclamo, solicitud de información, entre otros, de acuerdo a lo dispuesto por la ley.

- Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.

- Recibir respuesta de las solicitudes registradas en TRANSMILENIO S.A. a través de los canales oficiales mencionados y en los términos establecidos por la ley vigente.

- Tener un acceso equitativo al servicio sin distingo alguno, y obtener copias asumiendo el valor que genere por los documentos.

- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas exigentes.

- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.

- Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que esto se tenga en cuenta.

- Conocer, actualizar y rectificar toda información suministrada por el ciudadano a través de cualquier canal.

6.2. Deberes.

- Acatar la constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.

- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a TRANSMILENIO S.A.

- Adoptar una conducta apropiada y una actitud respetuosa durante la prestación de los servicios por parte de nuestra Entidad, y utilizar adecuadamente las instalaciones.

- Realizar las solicitudes oportunamente, conforme a lo establecido por la normatividad vigente.

- Dirigir peticiones de manera respetuosa a la Entidad

- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstener de presentar y reiterar solicitudes improcedentes

- Brindar toda la información requerida por la Entidad para dar respuesta de fondo a las peticiones.

7. MOMENTOS DE VERDAD EN EL SERVICIO PARA LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA

Se constituye a través de los diferentes puntos de contacto que se dan entre el ciudadano y la Entidad, estos momentos son clave teniendo en cuenta que se define la satisfacción o insatisfacción frente a la atención brindada por TRANSMILENIO S.A.

Entre ellos, cabe señalar:

a. Saludo cordial y buena presentación personal.
b. Buena Actitud de Servicio y dominio de los temas competentes de la Entidad
c. Instalaciones adecuadas y aseadas para la prestación del servicio.
d. Correcto uso del tiempo de atención a través de los canales oficiales.
e. Calidad de los documentos entregados por la Entidad
f. Soluciones dadas y retroalimentación.

Estos aspectos, son representativos para los ciudadanos en tanto que generan una experiencia negativa o positiva respecto a la atención prestada, por lo anterior, desde el primer contacto es

importante considerar cada uno de los aspectos planteados con el objetivo de generar una buena percepción. (SECRETARÍA GENERAL, 2022).[5]

8. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO(A)

Amable: Ser respetuosos y gentiles al momento de atender a lo(a)s ciudadano(a)s dándoles la importancia que se merecen.

Confiable: Lograr que lo(a)s ciudadano(a)s, crean en la objetividad y exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios que reciben. Se debe responder contransparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben. La confiabilidad depende de los procedimientos, no solo de actitud.

Empático: Ponerse en el lugar del otro, para que se sienta comprendido y escuchado, logrando que la relación entre servidor público vs ciudadano(a) sea más estrecha, conservando la comunicación que permita conocer qué, cuándo y cómo el desea recibir el servicio.

Equitativo: Prestar el servicio en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos.

Oportuno: Prestar el servicio, de acuerdo con el tiempo estipulado por la norma.

Rápido: Presentar el servicio ágil y sin demoras innecesarias.

9. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL DISTRITO CAPITAL

Los servidores de la Entidad o áreas del servicio al usuario deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

[5] SECRETARÍA GENERAL, A. M. (02 de Octubre de 2015). MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO. Bogotá - Colombia.

- **Aprendizaje continuo**: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionalescon eficacia, calidad y oportunidad.

- **Orientación al usuario y al ciudadano**: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción delas necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

- **Compromiso con la organización**: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

- **Trabajo en equipo**: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución demetas institucionales comunes.

- **Adaptación al cambio**: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

- **Resolución de conflictos**: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

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

- **Iniciativa**: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

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

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

- **Disciplina**: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

- **Responsabilidad**: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

- **Colaboración**: Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

El enfoque supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de política pública y no como simples receptores de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (COPRDEH, 2016).[6]

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Conceptos relevantes para la atención incluyente.

Perspectiva de interseccionalidad:

Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales las personas (genero, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) en un contexto histórico, social y cultural que puede propiciar la desigualdad y experiencias negativas en el acceso a servicios.

Enfoque Poblacional diferencial:

[6] Comisión presidencial coordinadora de la política del ejecutivo en materia de derechos humanos COPREDEH (2016). Manual para la transversalización del enfoque de Derechos humanos con Equidad. Guatemala

Cabe señalar que la Secretaría Distrital de Planeación define el enfoque poblacional diferencial como una herramienta que *"Busca visualizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferentes desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos."* En este sentido, el principal objetivo de estos enfoques es reconocer a la Ciudad Bogotá D.C., como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales.

Sexo: es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias de animales. Dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.

- **Hombre:** es el ideal que se construyó culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculino y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un rol y un estatus.

- **Mujer:** es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominante femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.

- **Intersexual:** es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta discrepancia entre sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa entre otros.

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

- **Femenina:** Cuando la persona se identifica con roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se relacionan con aquellos que se considera como propios de una mujer o de lo femenino.

- **Masculina:** Cuando la persona se identifica con roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se relacionan con aquellos que se considera como propios de un hombre o de lo masculino.

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

Orientación sexual: Se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género o de más de un género. Así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

- **Homosexual:** se dirige a personas de su mismo sexo/genero.
- **Lesbiana:** Categoría política con la que se identifican las mujeres
- **Gay:** Categoría política con la que se identifican Los hombres
- **Heterosexual:** Designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico es distinto al que se asume
- **Bisexual:** Designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico, se materializa con personas de su mismo género y distinto género.

Si requiere ampliar conceptos o más información se recomienda consultar los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación en los siguientes enlaces:

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

- https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/conpes_dc_16_lgbti.pdf

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género: por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse la discriminación, basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condiciones económicas.

Sexismo: se refiere a todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas en razón de su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las practicas sexista afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES 2021)[7]

Estereotipos de género: son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guarden estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

Discriminación contra la mujer: expresión que abarca toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDEW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural; limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma. (CONPES D.C. 14 de 2021)

10.1. Aspectos a tener en cuenta para la atención de mujeres.

Desde el mismo momento que entran a las instalaciones de TRANSMILENIO S.A., hasta cuando salen; se debe garantizar un trato respetuoso, la atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.

Aspectos que se deben tener en cuenta:

- Desarrolle acciones que incorpore el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.

7 Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades INMUJERES (2021) Recomendación para los Estados miembros para prevenir y combatir el sexismo. España obtenido de https://www.inmujeres.gob.es/areasTematicas/Internacional/Recomendaciones.htm

- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad de las mujeres, en particular cuando se hace uso de la palabra como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que considere incluyente a hombres y mujeres de forma igualitaria.

- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y practicas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.

- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

- Tenga en cuenta que la Secretaría de la Mujer ha establecido la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio. La cual podrá consultar a través de los siguientes enlaces:

    - https://sdmujer.gov.co/noticias/RUA-ruta-de-atencion-a-mujeres-victimas-de-violencias-y-en-riesgo-de-feminicidio_

    - https://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/

10.2. Aspectos a tener en cuenta para la atención de la población LGBTI.

Aspectos que se deben tener en cuenta:

- Conocer el significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Transgénero, Bisexuales e Intersexuales. Si se pretende prestar un servicio respetuoso de la identidad y de la orientación sexual se debe tener claro qué significa cada palabra, y qué personas se identifican como tal. Esto va ligado a entender las diferencias entre la orientación y la identidad de género. (BOGOTÁ, ACUERDO 371 DE 2009)[8]

- Tener claro que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. Para poder

[8] BOGOTÁ, A. M. (30 de Agosto de 2010). DECRETO 371 DE 2010. Obtenido de DECRETO 371 DE 2010: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685

prestar un servicio no discriminatorio y con enfoque diferencial se debe conocer cuáles son los criterios para evitarlo y aplicarlo, por lo que resulta indispensable saber qué significa la orientación y la identidad de género. Así, se puede reconocer que una mujer trans puede ser lesbiana o heterosexual, y que un hombre trans puede ser gay o heterosexual. En ese sentido, se debe eliminar el imaginario que las mujeres trans son gays, puesto que la identidad no es lo mismo que la orientación sexual. Por ejemplo, si una mujer se identifica como mujer, así en su cédula el componente sexo diga M, o su nombre sea de los típicos asignados a lo masculino, se debe dirigirá ella como mujer.

- Se debe referir a las personas con el nombre con el que se presenten, no con el que esté en lacédula. El nombre es parte de la identidad de una persona. En reiteradas ocasiones la Corte Constitucional ha establecido que el nombre es la forma como una persona se identifica y quiere ser reconocida en la sociedad y en sus relaciones con los demás. Por ejemplo, el formulario se diligencia de la siguiente manera: ¨José María Contreras, quien se identifica como María José Contreras¨

- Tener claro que la identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de auto determinarse y del libre albedrío. Es decir, que, porlo tanto, no son enfermas, ni desviadas.

- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un Trato distinto a una persona. Tienen los mismos derechos y pueden ejercerlos en igualdad de condiciones que los demás, pues su orientación sexual o identidad de género no es un criterio que les reste facultades.

- Tener claro el marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI. Para poder prestar un servicio con enfoque diferencial y no discriminatorio, con el fin de poder materializar la igualdad y garantizar el ejercicio de los derechos en las mismas condiciones que los demás.

- Evitar aconsejar sobre sus comportamientos, tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.

- Permitir que tengan un diálogo tranquilo, la persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma, debe evitarse la posición de experticia.

- La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.

- Cuando la persona sea Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que ellas se refieren a sí misma “nombre identitario”; sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando lafrase: “nombre real”.

- Debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientación sexual y/o la identidad de género. Cuando se atienda un caso en el que esté involucrada una persona LGBTI se debe procurar aislar los prejuicios que se tengan frente a ellas para la valoración del caso.

- Se debe entrenar al personal de seguridad en la atención de personas con identidad de género y/o orientación sexual diversa, específicamente, en el reconocimiento de la identidad. Una de las primeras barreras que experimentan las personas LGBTI, específicamente las personas trans, es la falta de reconocimiento de la identidad por parte del personal de seguridad de las instituciones.

11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFOQUE PRIORITARIO.

Atención prioritaria: Es aquella en la que se da Preferencial a ciudadanos en situaciones particulares, como personas con discapacidad, de talla baja, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes.

11.1. Atención a Personas con discapacidad:

Son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impediro limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (ASAMBLEA GENERAL DE NACIONES

UNIDAS, 2006).[9]

- **Aspectos Preliminares:**

En primera instancia, a la hora de atender personas con alguna discapacidad, tener en cuenta las pautas de la siguiente tabla:

Tabla No.1 Expresiones correctas.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	-Persona con discapacidad
Defecto de Nacimiento	-Discapacidad Congénita
Retardo mental Enfermo mental Mongólico “	-Persona con discapacidad intelectual ~~congénita~~
Enano	- Persona de talla baja
(El - LA) Ciego (A)- Cieguito (A)	- Persona con discapacidad visual - Persona ciega
Semividente	-Persona con baja visión
(EL - LA) sordo (A)Mudo Sordomudo	-Persona sorda -Persona con discapacidad auditiva
Confinado a una silla de ruedas” Lisiado, paralitico o invalido”	~~-Persona usuaria de silla de ruedas~~ -Persona con discapacidad física
Mutilado	-Persona con amputación

9 Asamblea General de las Naciones Unidas (2006) Artículo 1 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Obtenido de https://www.coe.int/es/web/compass/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities#:~:text=Art%C3%ADculo%201%3A%20objetivo,todas%20las%20personas%20con%20discapacidad.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Hipoacúsico	-Persona Hipoacusia, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. -Con limitación auditiva.
Invalido, Minusválido, Tullido, Lisiado, Paralitico	-Persona con discapacidad física
Cojo	- Persona con movilidad reducida
Retardado Mental, Bobo, Niñoespecial, Mongólico.	-Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.
Loco, Neurótico, Bipolar, Esquizofrénico.	-Persona con discapacidad Psicosocial
Epiléptico	-Persona con epilepsia
-Aquejado por… -Padece… -Sufre de…	-Persona que tiene…

Fuente: Alcaldía Mayor de Bogotá

A partir de lo anterior, es indispensable:

- Conocer las diferentes discapacidades.
- Mantener control sobre la expresión del rostro. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, ya que pueden generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?". No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- Verificar siempre que la información suministrada haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

11.1.1. Atención a personas con alguna discapacidad visual:

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, que, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

Recomendaciones para su atención:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Para ayudar al usuario/a acercarse algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y por ningún motivo halarlo de la ropa ni del brazo, basta con posar el brazo de este sobre el hombro y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente, pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. Así mismo, cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”, o señalar algún lugar con la mano.

- Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con las correspondientes pausas y claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entre otros.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- En caso de un simulacro de evacuación o situación de emergencia el servidor que se encuentre atendiendo al ciudadano, prestará el respectivo acompañamiento para realizar los protocolos de seguridad pertinentes.

11.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

De acuerdo con el anexo de la resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas con deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; presentando diferentes grados de dificultad para recepción y producción de mensaje verbal. Generando la dificultad en sonido, palabras y frases según el grado de pérdida auditiva.

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual-gestual.

Recomendaciones para su atención:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios.
- Cuando se acerque un usuario/a con esta discapacidad a la sala de Atención para la

Comunidad Usuaria de la Entidad y no cuente con un familiar y/o acompañante interprete, el servidor que lo atienda deberá activar el centro de relevo o video llamada con la línea 195 para prestar un servicio accesible.

- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de esta.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

11.1.3. Atención a personas con sordoceguera:

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

Recomendaciones para su atención

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro obrazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para

comunicarse.

- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lastima.

11.1.4. Atención a personas con discapacidad física o motora:

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de musculo esquelético, neurológico o de orden congénito o adquirido, perdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la ley 1275 de 2009.

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide desempeño motor, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyo como: muletas, bastones, caminadores, prótesis, sillas de rueda u otras ayudas especiales.

Recomendaciones para su atención:

- Al recibir una persona en silla de ruedas en la sala de espera, preguntar si requiere de su ayuda para llevarla de un punto a otro.
- Al ingresar a la sala de atención al usuario, solicitar que ponga las manos en las piernas para el ingreso y ubicarla frente a la mesa, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- colabórele si ha de transportar objetos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

Atención a personas de talla baja:

A esta población sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio:

- El personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención, por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo donde puede interactuar sin obstáculos visuales con éste y siempre tratándolo según su edad cronológica.

11.1.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva:

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia en la sociedad.

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento común.

Este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivos, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, 2022)[10]

Recomendaciones para su atención:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, en razón a que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Se debe confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

10 Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 113 de 2020, por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, 31 de enero de 2020, recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf

11.1.6. Atención a personas con discapacidad múltiple.

Presencia de dos o más de deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Las particularidades la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. (SECRETARÍA GENERAL, 2011)[11]

Ahora bien, para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las discapacidades, establecidas en el presente manual.

11.2. Atención a Adultos Mayores y mujeres embarazadas:

Según la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores (CIPDH), se define los siguientes conceptos:

Persona mayor.

Se consideran adultos mayores las personas de 60 años en adelante; salvo que la ley interna determina una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Según la política pública social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025

Envejecimiento.

Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos. fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interactuaciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

Vejez.

Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociados con el

11 SECRETARÍA GENERAL, 2011, Transformación de imaginarios y paradigmas sobre la discapacidad, recuperado de https://www.gobiernobogota.gov.co/transformacion-imaginarios-paradigmas.

grado de desarrollo del país; sin embargo*," la edad cronológica, no es un indicador exacto de cambios que acompañan el envejecimiento".*

Discriminación por edad en la vejez.

Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Recomendaciones para su atención:

- Se debe cambiar la expresión persona adulto(a) mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores - CIPDHPM
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como "mama" "adulto mayor", "personas de tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalista o materialista.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuesta o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de la letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos puedan indicar.

Mujeres embarazadas o gestantes.

Mujer que se encuentra en el proceso en el cual, biológicamente, alberga un feto que se desarrolla en su

útero, la gestación puede tener diferentes duraciones y puede terminar con el parto o con la interrupción del embarazo. (Ministerio de Justicia - 2020)[12]

Recomendaciones para su atención:

- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle si desea acompañamiento hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.

- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

La atención a niños, niñas y adolescentes.

Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad, esta población tiene prelación sobre la Comunidad Usuaria.

Recomendaciones para su atención:

- Cuando se informa de la presencia de un niño sin compañía de un mayor de edad, el servidor debe bajar a recepción y guiarlo hasta la sala de atención al usuario ubicada en la Avenida el Dorado No. 69 – 76, Torre 1- Piso 2.
- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia encualquiera de los escenarios de atención.
- Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino(a)”, “chiquillo(a)”, “muchachito(a)”
- Se recomienda no emplear tecnicismo del derecho o de la psicología para evitar confundirlos. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que están acompañados por un adulto.
- El servidor deberá brindar el formato de niños adoptado por la entidad para tomar el derecho de petición.

[12] MINISTERIO DE JUSTICIA (26 de Noviembre2020) Obtenido atreves del siguiente enlace: https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=81&ContentTypeId=0x0100D1019FEA35E140B49EE2F9D98FF623

- Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTE A UNA COMUNIDAD ÉTNICA

Son comunidades que integran algún grupo étnico y están legalizadas para ejercer funciones sobre las personas o territorios según el **artículo 246 de la constitución Política de Colombia de 1991:** dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

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. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).[13]

Grupo Étnico.

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: Indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos.

Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palanqueros de San Basilio de Palenque.

- **Población Afrocolombiana.**

Conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

- **Población Palenquera.**

Personas con descendencia de esclavizados del siglo XV mediante actos de resistencia y libertad, se

[13] SECRETARÍA GENERAL, A. M. (02 de Octubre de 2015). MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO. Bogotá - Colombia.

refugiaron en la costa pacífica de Colombia. Se mantiene viva la lengua criolla y sus rituales.

- **Comunidad Raizal.**

Son originarios del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüística con una identidad anglo-afrocaribeña su carácter insular, costumbres prácticas religiosas y su fuerte mestizaje diferencia del resto de la sociedad nacional.

- **Pueblos Indígenas.**

No existe una definición Precisa de “pueblos indígenas” el Articulo 1.1. (b) de la OIT dispone que dicho tratado se aplica a los pueblos en país independiente, considerandos indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en la región geográfica en la época de la conquista o la colonización; conservan sus propias instituciones sociales, económica, culturales y políticas. Se debe tener en cuenta la Política Pública para los pueblos indígenas de Bogotá, D.C.

- **Pueblo Rrom o Gitanos.**

Son tradiciones nómadas, pertenecientes a distintas épocas de Colombia y cuentan con un sistema de valores y relación con el territorio desde la libertad e itinerancia.

Recomendaciones para su atención:

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; en caso de no lograr contactar con el personal que pueda generar una interpretación a lo que expresa el ciudadano, se deben usar otras alternativas que permitan dar una atención, como lo es el uso de señas.
- Solicitar al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla con los servidores.
- Evitar tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunicades étnicas.

13. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO

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

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

- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una información inicial.
- Garantizar a la persona victima la confidencialidad de la información suministrada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con argumentos suficientes para dar respuesta.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones damnificadas por el conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, jóvenes adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos, entre otras). al Derechos Humanos, ocurridas con ocasión de 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, homicidios, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Recomendaciones para su atención:

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto TRANSMILENIO S.A. para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Tener un trato digno garantizando sus derechos, escuchándolo atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

- Evitar realizar juicios de valor que pueda generar malestar de vestir o hablar con la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativa; debe ser especifico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas.

14. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A., hace parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía siendo este un conjunto de relaciones complejas, en el que interactúan instituciones púbicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al Sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio ejercen funciones públicas, y teniendo como propósito fundamental *"garantizar el derecho de la ciudadanía y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida".* (SECRETARÍA GENERAL, 2015).[14]

De acuerdo con lo anterior y conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, TRANSMILENIO S.A., ha establecido diferentes canales de atención (presencial, telefónica, virtual) que permiten el fácil acceso de los ciudadanos con la Entidad.

A través de estos, los ciudadanos pueden manifestar sus inconformidades y/o sugerencias, así como también solicitar información respecto la planeación, gestión y control del Sistema de Transporte Masivo de Bogotá incluyendo el TransMiCable:

14.1 Canal presencial:

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con la Entidad, puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades y empresas privadas, entre otras que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias (PQRS) y denuncias.

[14] SECRETARÍA GENERAL, A. M. (02 de Octubre de 2015). MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO. Bogotá - Colombia.

- **Sede administrativa TRANSMILENIO S.A.**

  La Organización, cuenta con el canal presencial que se integra la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., ubicada en la Avenida Dorado No. 69 – 76 Edificio elemento Torre 1 piso 2, donde se cuenta con una sala exclusiva de Atención con el fin de orientar de manera personalizada a los ciudadanos que deseen manifestar sus solicitudes. Asímismo, en el piso 5 se encuentra dispuesta la ventanilla de correspondencia donde el usuario/a puede radicar sus PQRS.

  Nota: TRANSMILENIO S.A. tiene habilitado como complemento de atención en la ventanilla ubicada en la sede administrativa de la Entidad, el correo radicacion@transmilenio.gov.co, para radicar los derechos de petición.

- **Puntos de atención y personalización al usuario.**

  TRANSMILENIO S.A., tiene a su disposición cuarenta (40) puntos de personalización y atención, ubicados en portales, estaciones, Centros Comerciales, entre otros.

  En el siguiente enlace se puede evidenciar la información de los puntos incluyendo los horarios de atención: https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion

14.2 Canal telefónico:

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la Ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil en el que se puede tener información, realizar trámites, PQRS, otros procedimientos administrativos y consulta de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital.

- **Línea Distrital 195:** Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades Distritales y Nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.

- **Línea (601) 4824304:** Línea telefónica establecida por el concesionario de recaudo de

TRANSMILENIO S.A., para atención de todas las solicitudes ciudadanas. Su horario de atención es de lunes a domingo de 5:00am a 11:00pm.

14.3 Canal virtual:

Este canal de atención al usuario se apoya de las tecnologías de la información y la comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, PQRS, consulta de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital.

Por consiguiente, los medios virtuales que están dispuestos por TRANSMILENIO S.A. son:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha es una plataforma para la atención de peticiones interpuesta por la ciudadanía a través del siguiente enlace https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs.

- Tullave CRM Recaudo es un sistema para la atención de peticiones interpuesta por la ciudadanía a través del siguiente enlace www.tullaveplus.gov.co

- Páginas WEB: Documento electrónico que permite el fácil acceso a la información de la Entidad. A través del siguiente enlace: www.transmilenio.gov.co

- Guía de Trámites y Servicios: Es el Sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.

  Link: http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php

- Redes sociales oficiales: Este canal es utilizado para informar a la ciudadanía, así como la recepción y registro de PQRS, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente.

  - FACEBOOK.
  - TWITTER.

- INSTAGRAM.

15. PROTOCOLOS DE SERVICIO:

Pautas generales para todos los canales de atención.

- Documéntese con respecto a la información que se va a tratar
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar si, en la medida en que sea posible, ha preparado usted su esquema de conversación, sus "Preguntas".
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando "sí, entendió", demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo "decía Ud…"; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo….
- No hable demasiado: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
- No saque conclusiones precipitadas
- No interrumpa: Una pausa, aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Respire pausadamente.
- No extralimite sus funciones
- Identificarse por el nombre y la entidad

15.1 Protocolo para la Atención Presencial

Pautas generales: Es necesario tener en cuenta el registro por parte de la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado e iluminado, de forma que se identifique la sala de atención y el ingreso prioritario en caso de existir. Así mismo, tener en cuenta que el horario de atención del punto es lunes a viernes de 7:00 AM a 4:00 PM jornada continua.

Primer contacto con el usuario:

Interactuar con el personal de vigilancia: En primera instancia cuando una persona llega a la institución

del punto de atención, el personal encargado de seguridad o recepcionista debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Saludar diciendo:" Buenos días o tardes".

- Orientar sobre la ubicación Punto de Atención e indagar la temática motivo de la atención.

- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.

- Debe registrarse en el sistema con la cedula de ciudadanía y portar en todo momento la escarapela, así mismo, pasar por los filtros de seguridad informando de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el punto de atención.

Persona funcionario de la entidad: En segunda instancia cuando el usuario se acerca al punto de atención se deberá tener en cuenta:

- **Expresión facial:**

Al momento de la atención al usuario, en lo posible y de acuerdo a la situación, debe acompañarse con una leve sonrisa y mostrar a través de esta amabilidad, cordialidad y educación. Con una expresión facial adecuada podemos evitar que el usuario se altere o conseguir que se calmeen caso de que ya esté aireado.

- **Voz y Lenguaje:**

Vocalizar de manera adecuada de tal forma que el usuario entienda fácilmente lo que se desea transmitir, adicional a esto, el tono de voz debe ser moderado para generar tranquilidad a la Comunidad Usuaria.

- **Postura:**

Mantener una postura flexible, hombros y cuello relajados, no es aconsejable una postura rígida porque

esto genera tensión a los ciudadanos y desde un inicio se evidencie una barrera en la comunicación.

- **Imagen:**

Es importante que el ciudadano identifique a las personas que le atienden como Entidad, para ello, los funcionarios al momento de brindar atención de manera personal a la Comunidad Usuaria, porten la chaqueta y el carné institucional, así mismo la presentación personal debe ser impecable esto con el objetivo de que el peticionario tenga una percepción de seriedad y considere que su solicitud es significativa para TRANSMILENIO S.A.

- **Sala de Atención para la Comunidad Usuaria**

TRANSMILENIO S.A., ha dispuesto en su sede principal mencionada en el numeral 1.1., una sala exclusiva para la atención de usuarios que se acerquen a realizar algún procedimiento o solicitud de información; Esta sala cuenta con un mobiliario para que las personas estén cómodas y reciban una atención de calidad, así mismo se cuenta con todos los elementos necesarios para ofrecer un servicio prioritario e incluyente.

Roles para la atención presencial:

Un usuario, espera siempre lo mejor del servidor público que lo atiende, para él esto representa el servicio prestado por la Entidad. Son muchas las ocasiones en que, un usuario debe contactarse con varias personas antes de encontrar al funcionario adecuado, precisamente en esa cadena de atención recibida por el ciudadano se define el nivel de satisfacción del mismo. Esto significa que los encargados de generar un servicio de calidad son todos los servidores públicos que de alguna manera intervienen en este proceso.

Dado lo anterior, es competencia de todos los servidores públicos el rol de servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- Orientación adecuada al ciudadano.
- Reacción oportuna ante los problemas del ciudadano(a).
- Disposición de servicio.

- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano(a).
- Capacidad de aprender y desaprender.
- Mejoramiento continuo de los procedimientos relacionados con el Ciudadano(a).
- Fortalecimiento del clima de trabajo en aras de favorecer al ciudadano(a).
- Suministro de información completa, precisa y oportuna.
- Ejercicio del autocontrol como responsabilidad individual y colectiva.

a. Rol orientador o anfitrión (primer contacto)

El contacto inicial que tiene el ciudadano con nuestra Entidad es importante en el ciclo de atención al usuario, inicialmente, el usuario recibe atención por parte del guarda de seguridad, personal de recepción. Por lo anterior, se considera que desde ese momento inicial la experiencia del servicio es la oportunidad para que la Entidad, garantice la satisfacción del ciudadano, esta debe ser cálida y oportuna, direccionando de manera adecuada al ciudadano, con una expresión corporal flexible y amigable, siendo respetuoso y mostrando interés por lo que el usuario desea manifestar.

Como resultado de este primer momento, se puede generar dos situaciones:

1. Un usuario indispuesto
2. Un usuario presto a recibir atención por la Entidad

b. Rol servidor o colaborador de la Entidad.

Los servidores públicos encargados de prestar la atención, son quienes más tiempo interactúan con la ciudadanía ya que en este punto se orienta y/o brinda solución a quienes así lo requieran, por lo anteriores necesario tener en cuenta las siguientes acciones:

- Mantener un contacto directo con el líder del componente de Servicio a la Ciudadanía con el objetivo de recibir apoyo y direccionamiento y así brindar una adecuada orientación al usuario.

- Tener presente las competencias y conocimiento de los trámites y servicios de la Entidad.

- Identificar la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano, esto no significa que deba interrumpir al usuario, debe ser receptivo.

- Cada usuario es diferente, por este motivo debe mantenerse una actitud cordial y paciente esto facilitará que la persona plantee la solicitud.

- Utilice parafraseo, haga preguntas, oriente la conversación con el fin de reconstruir y aclarar la situación descrita.

- Para el contacto inicial se sugiere:

-Saludo: “Buenos días o tardes”, “Mi nombre es XXX de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., ¿en qué le puedo ayudar?”

-Pregunte al ciudadano el nombre y úselo para dirigirse a ellos, durante la atención ante poniendo el prefijo “Señor” y/o “Señora” según el caso.

-Evitar dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo como: “mamita, muñeca, nena, sumercé, abuelita, papito, mijito, muchachito, vieja entre otros”.

-Evite tutear al ciudadano

c. Rol del personal de taquilla

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el operador de recaudo.

15.2 Protocolo para la Atención Telefónica.

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

Así que, en este canal nuestra entidad cuenta con varias líneas de atención: Línea Bogotá 195 – Secretaría General, y la de recaudo (601) 4824304.

Pautas básicas:

- Actitud de servicio:

El ciudadano debe percibir una buena disposición por parte de quien le presta el servicio, para esto se recomienda evitar críticas y culpar al ciudadano, la posición del servidor público debe ser neutral, pero mostrando interés hacia la situación descrita.

- Intensidad en la voz:

Hace referencia a la entonación que se utiliza al momento de dirigirse al ciudadano, si es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad, por el contrario, si el tono de voz es demasiado bajo, podría ocasionar que el usuario no capte la información que se pretende transmitir.

- Evitar sonidos incomodos durante la llamada:

Existen sonidos involuntarios, generados en las llamadas, evite “carraspear”, estornudar, toser entre otros. En caso de ser necesario, utilice la opción de MUTE. Esto le evitará momentos incomodos al ciudadano.

- Transmitir la información al “ritmo” del ciudadano:

Según el ciudadano, es importante determinar si la información a suministrar se hará de manera rápida o lenta, en algunas ocasiones, cuando el usuario no recepciona de manera ágil la información, generador de experiencia tiende a exaltarse, estas situaciones deben tener un manejo adecuado, por esta razón se recomienda durante la llamada, ser paciente y brindar la información “a ritmo del ciudadano”.

- Vocalización adecuada:

Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

- Sustentar y/o justificar la información brindada:

Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario(a) para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano(a) en un momento dado.

- El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: Esto significa que el funcionario(a) recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como humada, entre otros).

- Revisar que los elementos: computador, aplicativos o sistema de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.

- Informase sobre las novedades: del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.

***Nota aclaratoria:** Estos son complementados por los protocolos establecidos por los Contact Center a cargo de las líneas de servicio, los cuales se encuentran descritos en el anexo No. 3.

15.3 Protocolo para la Atención Virtual.

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones –Tics-, tales como:

- **Página web (www.transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co)**
- **Correo electrónico(radicación@transmilenio.gov.co)**
- **Chat (WhatsApp, Chat Tullave)**
- **Redes sociales (Facebook, X e Instagram)**

Por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha se brinda atención prioritaria de acuerdo con lo establecido en el Manual del Usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a los siguientes tipos de población:

Imagen	Condición especial
	Primera infancia
	Mujeres gestantes
	Personas en condición de discapacidad
	Adulto mayor
	Veteranos fuerza pública
	Habitante de calle
	Peligro inminente
	Víctimas del conflicto armado
	Periodistas en ejercicio de su actividad

En consecuencia, los servidores encargados de recibir las peticiones a través de la plataforma mencionada darán prioridad en la gestión de las PQRS que cuenten con logos que describan la caracterización de población descrita en la imagen anterior de acuerdo con el Manual del Usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Pautas técnicas generales

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos debe aparecer el logo de nuestra entidad.

- La tipografía definida por TRANSMILENIO S.A., es fuente: Tahoma, tamaño: 11, color: negro lo que genera una fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

- Establecer un navegador de preferencia y fijar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización.

- Usar pestañas en las páginas para crear páginas virtuales dentro de una misma página y así evitar contenidos demasiado extensos, optimizando la información a través de menús.

- Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

- Realizar una revisión mensual de las paginas mas usadas validando si la información se encuentra actualizada o el link todavía se encuentra en funcionamiento, así mismo, las paginas de consulta deben ser oficiales de las Entidades del Distrito o del Gobierno Nacional o empresas privadas.

- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos de interés.

- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia

Página Web:

- La información de la página web se mantiene actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.

- Se propenden por la garantía de acceso para todos los ciudadanos, entre ellos los que requieran un trato preferente-diferente.

- Es importante comprender todas las funciones que se desarrollan para atender a los ciudadanos/usuarios mediante herramientas virtuales, (Chat, y Correo electrónico de la empresa).

- Disponer de la información alusiva a las solicitudes de los ciudadanos y de la normatividad aplicable vigente, para poder atender las respuestas que puedan darse de manera inmediata.

- Es importante dar a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que puede realizar a través

de la página web, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta.

Correo Electrónico:

- Ningún correo del dominio transmilenio.gov.co es personal. Por ello, toda PQRS que llegue a través de este medio debe ser atendida o direccionada, al correo de radicación.

- El correo electrónico destinado por parte de TRANSMILENIO S.A. para radicar solicitudes es radicacion@transmilenio.gov.co,

- El horario de radicación a través de correo electrónico, es de lunes a viernes de 7.00am a 4.00pm.

- En caso de reclamación, por favor tener presente que, no se aceptarán ni se tendrán en cuenta versiones diferentes a las radicadas, que contengan modificaciones y/o ajustes anteriores o posteriores a la fecha y hora de radicación en nuestro sistema.

- Los consecutivos de radicación costa del año de la solicitud sumado de las letras ER y cinco dígitos numéricos. 202XERXXXXX

- Todos los servidores públicos y/o colaboradores son responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la empresa.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores.

Chat:

TRANSMILENIO S.A., dispone de dos chats a través de la línea 195 y en la página www.tullaveplus.gov.co,a través de los cuales se disponen protocolos de atención para ofrecer un

servicio de calidad, entre los cuales se encuentran:

- Los mensajes deben ser cortos, claros y precisos.
- No escribir en mayúsculas.
- No usar emoticones.
- Para los temas complejos o que no sean adecuados para tratar por este canal,indicar el procedimiento a seguir para enviar una queja o una consulta.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales. (DNP, 2012)[15]

Redes Sociales:

TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con la Directiva 004 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dispuso la canalización de PQRS a través de las redes sociales oficiales de la Entidad, las cuales pasan por un proceso de filtro de la información, para validar que dicho requerimiento cuente con las características básicas de un Derecho de Petición, y así ser registrados en la plataforma Bogotá Te Escucha, para darle gestión y respuesta a dicho requerimiento ciudadano.

15.4 Guía de Trámites y Servicios:

Es el Sistema de información Distrital de carácter oficial ligado al SUIT, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.

Para garantizar la calidad y oportunidad de la información publicada, normativamente, se establece que las entidades deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía. lo anterior, sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido

[15] DNP. (2012). Gestión de la comunicación en redes sociales. Obtenido de Gestión de la comunicación en redes sociales

por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012 cuando haya lugar. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).[16]

15.5 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Plataforma Bogotá te Escucha:

Es una herramienta que permite la interacción del ciudadano(a) con la administración para lo cual, TRANSMILENIO S.A., dispone de asesores exclusivos en la línea 195 para registrar en esta plataforma todas las peticiones interpuestas por la ciudadanía cuando se comunican a este canal telefónico.

*Optimiza los procesos de quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias de entidades que conforman la Administración Distrital, debido a que este ayuda a estandarizar conceptos, metodologías y procesos de estos trámites. (SECRETARÍA GENERAL, 2015)

16. PAUTAS PARA EL MANEJO DEL CONFLICTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

En primera instancia, es importante definir el termino conflicto como el: choque, combate, lucha, antagonismo, apuro, angustia del ánimo (Larousse) y se entiende también por conflicto como sinónimo de problema o materia de discusión, tendencias contradictorias en el individuo que son capaces de generar angustia (RAE).

Ahora bien, los colaboradores de TRANSMILENIO S.A., que prestan el servicio de atención a la ciudadanía pueden verse involucrados en el escenario de conflicto con los ciudadanos que requieren acceder a servicio. En dicha situación, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

Escuchar al público activamente, sin juzgar, sin interrumpir, estableciendo contacto visual directo, una vez finalice la intervención el usuario, se debe optar por limitar y canalizar la problemática ya que se tiene claro el tema y se puede bridar una orientación adecuada, sin embargo, se puede poner fin al dialogo en dado caso que el usuario lo irrespete y este comprometida su integridad en donde se sugiere retirarse y solicitar apoyo del personal de seguridad.

Dominar sus emisiones, se debe contar con la capacidad tranquilizarse así mismo, de oprimir el

[16] SECRETARÍA GENERAL, A. M. (02 de Octubre de 2015). MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO. Bogotá - Colombia

entusiasmo, de liberarse de la ansiedad, de sacudir la tristeza y de curarse de la irritabilidad. Para lo cual se debe tener una correcta respiración y buena postura corporal, por último, si no le es posible tener un adecuado manejo de sus emisiones solicite ayuda de su grupo de trabajo para que lo releven.

Manejo de la postura y su entorno, establezca un entorno adecuado para la atención, asegure la buena iluminación, en caso de ruido externo cierre la puerta, ubique al usuario en frente suyo, use un tono de la voz adecuado,

En cualquier caso, usted debe elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, tenga en cuenta que, debe comprender las opciones que tiene y reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Con esto podrá incrementar sus puntos fuertes (logrando disminuir los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta violenta que no le conduce a ninguna parte.

17. ANEXOS

- Anexo 1. Carta de trato digno
- Anexo 2. Ficha de caracterización grupos de interés
- Anexo 3. Protocolos líneas de atención 195 y 4824304