



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	10/09/2020	Versión inicial del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
NESTOR SAMUDIO SOLANO Profesional Especializado	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General JOSE HERMES BORDA GARCIA Director de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 2 de 32
		Vigente desde:	

1 OBJETIVO

Brindar una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al usuario, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen la adecuada prestación del servicio en la Personería de Bogotá, D. C.

2 ALCANCE

Aplica para todos los puntos de atención en los que se establezca interacción con los(as) usuarios(as) que soliciten los servicios de la Entidad.

3 RESPONSABLES

Todos los(as) servidores(as) públicos(as) de la Personería de Bogotá, D. C., que interactúan con los(as) usuarios(as) y partes interesadas a través de los diferentes canales de atención para lo cual deben aplicar de manera permanente el presente protocolo al momento de brindar atención.

4 DEFINICIONES

Accesibilidad: Condiciones pertinentes que permiten el acceso de los(as) usuarios(as) a los diferentes canales de atención en igualdad de condiciones, eliminando cualquier tipo de barrera u obstáculo de carácter técnico, físico, económico, social o cognitivo.

Asistencia: Puede ser una ayuda o colaboración que se brinda a quien está en problemas o necesita algún apoyo, puede hablarse de asistencia jurídica (la asesoría jurídica que brindan los(as) abogados(as) a quienes requieren de apoyo para estar en condiciones de ejercer la defensa de sus derechos).

Atención Diferencial Preferencial: En estos casos, es obligación atender a estas personas en forma inmediata, dando prioridad en la atención y brindando la explicación pertinente al resto del público presente, de lo contrario podríamos incurrir en omisión de asistencia.

Canal Escrito: Los canales escritos son aquellas herramientas que utilizan los(as) usuarios(as) para realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, en la Entidad.

Este tipo de medio de comunicación, como su nombre lo indica, se caracteriza por hacer uso del lenguaje de forma escrita para transmitir los datos.

Canal Presencial: En los puntos presenciales la atención al usuario se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto,

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 3 de 32
		Vigente desde:	

conocidos como momentos de verdad, entre los(as) usuarios(as) y los(as) servidores(as) públicos(as) quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.

Canal Telefónico: En este canal recibimos vía telefónica los requerimientos de los(as) usuarios(as) si se considera que alguno de los derechos se encuentra amenazado o vulnerado, marcando la línea 143 desde su teléfono fijo o celular y será atendido por unos de nuestros agentes.

Canal Virtual: El canal virtual es un canal de atención al usuario que se apoya de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite al usuario la interacción con la Personería de Bogotá, D. C., desde cualquier lugar. El canal virtual integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

Cobertura: Extensión territorial que abarcan diversos servicios, especialmente los de telecomunicaciones. Cobertura regional. Cobertura nacional.

Conciliación: Es un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, en el cual dos o más partes adelantan entre si la solución de sus controversias, con la colaboración de un tercero imparcial y calificado, denominado conciliador.

Coordinación, Cooperación y Articulación: En el campo de la gestión de organizaciones cuando se trata de concertar y ajustar procesos, métodos y tareas en un ambiente dinámico, empresarial, conjunto de acciones y esfuerzos que, juntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la Personería de Bogotá, D. C., la administración distrital y local, los particulares y los(as) usuarios(as), que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Datos Personales: Toda información que puede asociarse a una o varias personas y permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.

Discapacidad: Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencias y barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.



Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de los(as) usuarios(as), garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

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.

Guía de Trámites y Servicios al Usuario: El objetivo de esta guía es brindar una herramienta práctica, clara, precisa y didáctica que les permita a los(s) usuarios(as) y otras partes interesadas conocer y saber cómo acceder o solicitar los diferentes trámites y servicios que presta la Entidad.

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.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de los(s) usuarios(as) como sujetos de derechos y deberes ante la Personería de Bogotá, D. C., sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

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

Intervención: Es un servicio al usuario que consiste en la actuación directa por parte de la Entidad ante otras autoridades para la garantía y ejercicio de derechos. Puede hablarse de intervención del Ministerio Público ante las autoridades judiciales.

Los(as) usuarios(as) como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los(s) usuarios(as) como eje y razón de ser de la Entidad en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá Función Pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados y/o encaminados a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de los(as) usuarios(as) de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de los(s) usuarios(as).

Orientación: Es un servicio al usuario que consiste en informar y orientar a una persona en aquello que no sabe y que desea o necesita conocer. Puede orientarse en las competencias, trámites y/o servicios de otras autoridades o entidades a la que se puede acudir.



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

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

Política de Protección de Datos Personales: Es la política institucional orientada a la protección de los datos personales que sean suministrados por los(s) usuarios(as) en virtud de la prestación de un servicio, indicando de manera clara el uso, tratamiento y disposición de estos. En el siguiente enlace damos a conocer la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: <https://www.personeriabogota.gov.co/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/proteccion-de-datos-personales/politica-de-proteccion-de-datos-personales>

Promoción: Acción de divulgar información y conocimientos sobre diversas temáticas generando transferencia de éstos.


Queers: Es una palabra que describe una identidad de género y sexual diferente a la heterosexual y cisgénero. Se utiliza a veces para expresar que la sexualidad y el género pueden ser complicados, cambiar con el tiempo, y no encajar ordenadamente en una identidad o la otra, como ser hombre, mujer, homosexual o heterosexual.

Reconocimiento: Se conoce como reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas.

Sensibilización: Actividad mediante la cual se transfieren conocimientos a una persona sobre una temática específica, con el fin de generar incidencia en los comportamientos y conductas.

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

Tratamiento de Datos: Se refiere al uso, manejo y administración que se genere sobre los datos que sean suministrados por los(s) usuarios(as) en virtud de la prestación de un servicio, buscando proteger la privacidad de la información personal y conservarla bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 6 de 32
		Vigente desde:	

acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos del titular, según lo estipulado en la ley.

Territorialidad: La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con su entidad local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, y los(s) usuarios(as).

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de los(s) usuarios(as), 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(as) servidores(as) públicos(as), el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de los(s) usuarios(as), que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Vigilancia: Es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la vigilancia de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.

5 DESARROLLO

5.1. Valores de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la Personería de Bogotá, D. C.

El Servicio al Usuario en la Personería de Bogotá, D. C., está orientado y soportado en los siguientes principios:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 7 de 32
		Vigente desde:	

- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor(a) público(a), y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Crecimiento Personal:** Es el conocimiento y conciencia de los intereses de desarrollo personal y familiar, y la forma como se articulan al cumplimiento de los deberes institucionales, para buscar, con el pleno apoyo de la Entidad, la adopción de nuevas ideas, formas de pensamiento y hábitos que contribuyan a mejorar su calidad de vida, la realización de sus ideales y la dedicación consciente al servicio público.
- **Liderazgo:** Es la capacidad de identificar y conocer las propias cualidades y competencias, el trabajo a cargo y el de las personas que hacen parte del equipo; las capacidades de quienes diariamente comparten las labores y las alternativas que existen para tomar decisiones dirigidas al cumplimiento de los objetivos y la misión institucional, con el fin de ser modelos de gestión y comunicación de información, en la orientación, dirección y gestión de los grupos de trabajo y en la motivación para lograr un compromiso laboral armonioso que dé cuenta del espíritu de equipo y del sentimiento de realización personal, en cada actividad que desarrolla la Entidad.

5.2. Competencias de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la Personería de Bogotá, D. C.

Los(as) servidores(as) públicos(as) de la Personería de Bogotá, D. C., deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a los(as) usuarios(as), entre las cuales se destacan:

- **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 organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 8 de 32
		Vigente desde:	

- **Orientación al usuario:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los(as) usuarios(as) (internos y externos) y 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 de metas 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 efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y los(s) usuarios(as), tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- **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:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

5.3. Derechos y Deberes de los(as) Servidores(as) Públicos(as)

5.3.1. Derechos

- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Participar en todos los programas de bienestar social que para los(as) servidores(as) públicos(as) y sus familiares establezca la Entidad, tales como los de educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 9 de 32
		Vigente desde:	

- Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

5.3.2. Deberes

- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la Entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario(a) competente.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos(as) los(s) usuarios(as).

5.4. Protección y Tratamiento de Datos Personales del Usuario

La Personería de Bogotá, D. C. garantiza la protección de los datos personales y para hacerlo, cuenta con el **Formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales (14-FR-03)**, este solo se usará cuando la Entidad requiera datos sensibles, o de niños, niñas y adolescentes, en dicho formato los(s) usuarios(as) autorizan para la recolección, consulta, almacenamiento, uso, traslado o eliminación de sus datos personales, con el fin de:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- Adelantar las gestiones, actuaciones e intervenciones que permitan el restablecimiento y goce de sus derechos.
- Invitar a eventos de participación ciudadana u organizados por la entidad.
- Caracterizar usuarios con fines estadísticos.
- Citar y/o notificar en el desarrollo de un proceso disciplinario.
- Enviar información a entidades autorizadas.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Contactar al titular en los casos que se considere necesario.
- Y defender el interés y patrimonio público dentro del marco de las funciones legales de la Entidad.

El (La) usuario(a) debe saber que no es obligatorio para la prestación del servicio, suministrar los datos personales de carácter sensibles o de niños, niñas y adolescentes que le sean solicitados. Se exime el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Como titular de la información tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- Ser informado del uso que les han dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la SIC por infracción a lo dispuesto en la ley.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

Existen diferentes tipos de datos personales, los cuales se mencionan a continuación para dar claridad del usuario:

- **Datos Sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación; orientación política, convicción religiosa, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, origen racial, identidad sexual, orientación sexual, datos relativos a la salud, biométricos, entre otros.
- **Datos Públicos:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son datos públicos el estado civil, profesión u oficio, edad, dirección, número de identificación, nombres, teléfono, sexo, etc.
- **Datos Privados:** Aquellos que por su naturaleza íntima o reservada solo son relevantes para el titular de la información personal.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 11 de 32
		Vigente desde:	

- **Datos Biométricos:** Son datos sensibles de tipo físico o de comportamiento de un individuo que lo individualizan en una sociedad. Pueden ser físicos como huella o retina; o de comportamiento como voz o firmas.
- **Datos Semiprivados:** No tienen una naturaleza íntima o pública, pero son de interés de un sector específico o grupo de personas o la sociedad en general.

Fundamento Legal: Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 como normas principales.

La ley reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar los datos que se recogen sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades públicas o privadas.

El art. 10 de la Ley 1581 de 2012 menciona que no es necesaria la autorización del titular cuando la información (datos de naturaleza pública) sea requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles y de NNA (art. 6 y 7 Ley 1581 de 2012) excepto cuando:

- El titular haya dado autorización explícita.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- En el caso de NNA, se trate de datos de naturaleza pública.
- Responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los NNA.

Artículo 6, Decreto 1377 de 2013: Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

Artículo 12, Ley 1581/2012 y artículo 15, Decreto 1377/2013: El carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de NNA.

Tratamiento de quejas de Actos de Corrupción: cuando se trate de quejas o denuncias relacionadas con actos de corrupción, se debe tener en cuenta lo estipulado en el Procedimiento de Quejas y Reclamos, en cuanto al cuidado y reserva de la identidad de las personas denunciadas.

5.5. Protocolos de Servicios

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 12 de 32
		Vigente desde:	

La Personería de Bogotá, D. C., ha establecido este protocolo de atención para que los(as) servidores(as) públicos(as), cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan al usuario con la mayor calidad.

5.5.1. Protocolo de Atención en el Canal Presencial

Se realizará en los puntos presenciales la atención a los(s) usuarios(as) teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre los(s) usuarios(as) y los(as) servidores(as) públicos(as) quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.

A continuación, se presentan los roles e instancias que participan en el ciclo para prestar servicio de calidad a los(as) usuarios(as):

Filtro en fila de entrega de turnos.

Servidor(a) encargado de preguntar a cada usuario(a) en la fila de entrega de turnos sobre el trámite que va a realizar, le informará los requisitos necesarios y confirmará el cumplimiento de éstos. En caso de no cumplirlos se debe informar de manera cortés que no podrá ser atendido sin estos. Debe además conocer las competencias de la entidad y dirigir al módulo de atención preferencial a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás usuarios(as) que lo requieran.

Asignador de turnos.

Servidor(a) que, utilizando el Sistema de Asignación de Turnos (DIGITURNO), se encargara de entregar a los(as) usuarios(as) el turno correspondiente, y de acuerdo con el trámite solicitado lo guiará al módulo que corresponda. En caso de asignación de un turno preferencial, es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo.

Servidores(as) de módulo de la Entidad.

Son quienes Interactúan con el (la) usuario(a) y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, asistencia, orientación e intervención.

Profesional responsable punto de atención.

Es el (la) servidor(a) encargado(a) de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio.

Se recomienda a los(as) servidores(as) tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio relacionadas con presentación personal, expresión verbal

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 13 de 32
		Vigente desde:	

y corporal (no verbal); y será el responsable de que el punto de atención opere como mínimo bajo los siguientes presupuestos:

Con relación al punto de atención.

- Llegue 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se ofrece y enterarse de las novedades.
- Verifique y garantice que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas, así como que los equipos, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención del usuario.

La presentación personal y del sitio de trabajo son importantes en la prestación del servicio.

- Se mantendrá el puesto de trabajo ordenado.
- Se portará el carné institucional en un lugar visible.
- Se prohíbe el uso de elementos que no se encuentren vigentes o actualizados, tales como chaquetas institucionales o papelería.
- El cuidado personal es un aspecto importante a la hora de interactuar con los(as) usuarios(as), razón por la cual se recomienda que los(as) servidores(as) tengan una presentación personal que proyecte a la entidad que representan.
- No está permitido utilizar el espacio de trabajo para aspectos no relacionados con la prestación del servicio, tales como el consumo de alimentos.

Conocer la Entidad es la herramienta para brindar un mejor servicio.

- Es importante que todos los(as) servidores(as) públicos(as), antes de la atención a los(as) usuarios(as), conozcan la información, los formatos, plantillas o guías de atención definidas por la entidad, así como los trámites y servicios que presta.
- Por la seguridad y comodidad de los funcionarios y usuarios, se debe tener claridad sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de los módulos, de los baños y las salidas de emergencia, de igual forma es necesario tener claridad sobre los procedimientos para la atención de emergencias.

Al establecer contacto con el usuario es importante hacer uso de la comunicación asertiva.

- Ser amable.
- Mantener contacto visual.
- Iniciar la atención con un saludo cordial como “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”, dar la bienvenida a la Entidad, presentarse con nombre y apellido, y preguntar por el

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO		Código:	
			Versión: 1	Página: 14 de 32
			Vigente desde:	

nombre del usuario. Finalmente invitarlo a contar la razón de su visita con frases como ¿En qué puedo ayudarle? o ¿En qué le puedo servir?

Al prestar el servicio.

- Concentre su atención en la conversación con el usuario, puede dar señales de estar atento con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”. También es importante hacer uso de lenguaje corporal, como el asentir con la cabeza.
- No se distraiga mientras está en la conversación, evite el uso del celular o los audífonos.
- Adapte la modulación de la voz para capturar la atención del usuario y vocalice para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Si prefiere, tome nota de los aspectos importantes relatados por el (la) usuario(a), incluida la información personal, a efectos de contar con ayuda de memoria en el evento de requerirlo, así mismo, si falta claridad sobre algunos aspectos, no dude en preguntar.
- Evite interrupciones y conclusiones precipitadas. *Permita a los(as) usuarios(as) terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas².*
- Cuando se dirija al usuario, hágalo con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al expresar opiniones, evite el uso de apelativos, tales como “corazón”, “reinita”, “mamita”, “abuelita”, “hijita(o)”, “papito”, “muñeca(o)”, “princesa”, “príncipe”, entre otros.
- En el evento de tener que retirarse del módulo, infórmele al usuario, indicando en lo posible el tiempo de espera.

Cuando finalice la atención:

- Confirme con el (la) usuario(a) si la información recibida es clara, e infórmele sobre las actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Si la orientación es inmediata, dejará constancia en el sistema integrado de procesos SINPROC o el que haga sus veces, en el evento en que no sea posible, se diligenciará el formato en el sistema, se le dará al usuario el número de radicado y si lo requiere, se le entregara copia del formato, es importante que el usuario tenga claras las razones por las cuales la respuesta será dada por escrito. El plazo no podrá exceder los términos señalados por la ley para dar respuesta a los derechos de petición.
- Para finalizar, despídase del usuario por su nombre, anteponiendo el señor o señora, y ofrézcale la disposición para atender sus posteriores requerimientos.
- Despídase de forma amable.

² Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”, página 47-49

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 15 de 32
		Vigente desde:	

Si el (la) usuario(a) tiene reclamos o siente molestia:

- Sea empático, póngase en su lugar y manifiéstele saber cómo se siente en ese momento (aunque no esté de acuerdo).
- Muestre interés por su caso y hágalo sentir que no es una molestia.
- Manténgase abierto a buscar soluciones y no entre en conflicto con la persona malhumorada y/o alterada.
- Tenga paciencia e invite a la persona a expresar con claridad su problema, no lo interrumpa hasta que termine.
- Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Evite alterarse, subir la voz o mostrarse indiferente ante el reclamo del usuario.
- Analice las opciones que tiene para resolver la situación y presente una propuesta de solución; evite comprometerse en asuntos que no pueda cumplir.
- Si la persona con la que va a dialogar se encuentra muy alterada, llegando incluso a tener comportamientos agresivos, pida que la persona de seguridad este pendiente de la atención, a fin de evitar alteraciones en el punto o vulneraciones a la integridad de los(as) servidores(as) públicos(as) y usuarios(as).
- Si la conducta agresiva se da durante la conversación, utilice algún pretexto para salir y pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiera los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informe al líder del punto de atención para que, si es del caso, se busque acompañamiento de la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que 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”.

5.5.2. Protocolos de Atención en el Canal Virtual

El canal virtual es un canal de atención al usuario que se apoya en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite al usuario la interacción con la Personería de Bogotá, D. C., desde cualquier lugar.

Integra todos los medios de servicio al usuario, que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

Los medios virtuales que ha puesto la Entidad a disposición del usuario son:

Chat: Este es un medio de atención especializado en orientar al peticionario en sus requerimientos al cual se accede por medio de la página web institucional de la Entidad

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 16 de 32
		Vigente desde:	

www.personeriabogota.gov.co, a través de un ícono de fácil ubicación identificado con la palabra “CHAT”.


WhatsApp: A este se accede enviando un mensaje mediante la aplicación WhatsApp al número 318 206 670.

Correo electrónico: Está conformado por las cuentas de correo electrónico institucionales de los(as) funcionarios(as), contratistas y dependencias de la Entidad, cuyo dominio es @personeriabogota.gov.co

Página web institucional: Este medio se refiere a la página web institucional www.personeriabogota.gov.co, en la cual se encuentra toda la información de la Personería de Bogotá, D. C. de interés para las personas, y los enlaces para solicitar los siguientes servicios:

- **PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.):** Los(as) usuarios(as) podrán presentar en línea y de manera respetuosa Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias ante la Personería de Bogotá, D. C. contra un(a) funcionario(a) o entidad respecto de cualquier trámite o servicio prestado. Del mismo modo sobre aquella situación en la cual se presente algún grado de inconformidad.
- **Elaboración de Tutelas:** La Entidad presta el servicio de orientación y elaboración de acciones de tutela con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los(as) usuarios(as). En la página principal de la Personería de Bogotá, D. C. existe la viabilidad de solicitar este servicio, a través del formulario de solicitud de elaboración de tutelas / impugnación / desacato.
- **Elaboración de Peticiónes:** Este servicio también este habilitado en la página de Entidad, a través del formulario de solicitud de elaboración de derecho de petición.
- **Conciliaciones:** La conciliación es el mejor mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas, acudiendo a sus principios y valores, solucionen sus inconvenientes de manera pacífica con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador. En esta sección puede escoger entre solicitar copias de un proceso de conciliación existente o recibir la instrucción para iniciar un proceso de conciliación.
- **Consulta y expedición de antecedentes disciplinarios:** El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento público que puede ser consultado por el (la) interesado(a) o por terceros de manera gratuita a través de la página web de la Personería de Bogotá, D. C., o directamente en las ventanillas asignadas para tal fin. Las entidades públicas o privadas podrán consultar los antecedentes de quienes van a tomar posesión de cargos o suscribir contratos con entidades oficiales.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 17 de 32
		Vigente desde:	

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

- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito; la Directiva Presidencial 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso.
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas
- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros.
- **Mejor experiencia en dispositivos móviles.** Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte los(as) usuarios(as) de la misma aplicación en diferentes dispositivos.

5.5.2.1. Protocolo de Atención a través del Chat y WhatsApp

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet, por la página web de la Entidad o por el número de WhatsApp. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verifique el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- De inicio al servicio con el usuario de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responda las preguntas por orden de entrada y evite demoras injustificadas.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- Al aceptar la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional: - “Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”; pregunte el nombre y el correo electrónico del usuario, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”.
- Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al usuario y brinde las opciones que proceda.
- Clarifique y precise la pregunta o solicitud del usuario, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunte, por ejemplo: “¿puede por favor precisar su solicitud? o ¿cuál es exactamente su pregunta?”.
- Busque la información, prepare la respuesta e informe a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: la ortografía, comunicación en lenguaje claro y concreto, utilice frases cortas que faciliten la fluidez, no use símbolos, emoticones, caritas, y divida las respuestas largas en párrafos.
- Evite utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas ortográficas. Recuerde siempre que el lenguaje escrito aparentemente no tiene tono, pero el uso de mayúsculas sostenidas podría dar la impresión de molestia.
- Antes de enviar la respuesta, revise la redacción y ortografía, verifique que es clara y absuelva las inquietudes planteadas por el peticionario.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, agradezca el uso del servicio y despídase amablemente.

5.5.2.2. Protocolo de Atención en el Correo Electrónico

Los(as) servidores(as) públicos(as) cuentan con un correo institucional de uso personal, por lo tanto, está prohibida su utilización por parte de terceros, y su uso para compartir información no relacionada con las funciones u obligaciones que se tienen para con la Entidad.

A continuación, se presentan las recomendaciones del uso de esta herramienta en la atención a usuarios:

- Responda únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y de respuesta desde el mismo correo
- Analice si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informe de ello al usuario
- Informe al peticionario que fue recibido el correo y que se le dará respuesta.
- Defina el tema del mensaje con claridad y de forma concreta, en el campo denominado “asunto”.
- En el espacio “para” designe al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Al responder un mensaje, verifique si todos a quienes se va a enviar copia, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 19 de 32
		Vigente desde:	

que se respondió, lo que genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad.

- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte la respuesta atendiendo las reglas ortográficas, con oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Tenga en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertas por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Revise que debajo de la firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario pueda identificar quién le presta el servicio y contactarse en caso de necesitarlo. Entre otros datos debe aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la Entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de enviar. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de la Entidad o el jefe de la dependencia ha determinado que este tipo de respuesta debe pasar por un proceso de aprobación previo a su envío, se debe dar cumplimiento a estas directrices.

5.5.3. Protocolo de Atención en el Canal Telefónico

Los medios de atención telefónicos de la Entidad son:

Línea 143: Se reciben vía telefónica los requerimientos de los(as) usuarios(as); marcando la línea 143 desde su teléfono fijo o celular, recibiendo atención de parte de unos de nuestros(as) funcionarios(as) o contratistas.

Línea 3820450 opción 6: Se gestiona el trámite de las solicitudes y se realiza el seguimiento correspondiente.

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los(as) servidores(as) públicos(as) deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Intensidad de voz.** Maneje una entonación adecuada al interactuar con el usuario, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- **Vocalización adecuada.** Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- **Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE.
- **Transmita la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- **Sustente y/o justifique la información brindada en caso de ser necesario.** Los(as) servidores(as) públicos(as) deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan al usuario en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser respetuoso, claro, sencillo y entendible.
- **Use la etiqueta telefónica.** Durante la conversación, respete el uso de la palabra, escuche atentamente, no interrumpa, pida el favor o de las gracias.
- **Escuche activamente al usuario.** Preste atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- **Interrupción en la conversación.** Si la información no es clara o no guarda relación con el tema objeto de la llamada, a fin de no extender la conversación en aspectos irrelevantes, interrumpa la conversación en forma respetuosa, para poder enfocar de nuevo el tema, de igual forma se debe hacer cuando se requiera mayor profundidad frente a un punto específico.
- **Transmita seguridad al usuario.** En caso de desconocer el trámite o no tener claridad sobre este, evite comentarlo al interlocutor, para este caso se recomienda poner la llamada en espera, por un periodo corto, regresando a la conversación para indicar que se sigue atento a la llamada, mientras se determina el procedimiento, o en casos complejos, tomar los datos del peticionario y llamarlo una vez se tenga claro el trámite, esto a fin de evitar que el usuario permanezca en espera por tiempos prolongados (recuerde siempre devolver la llamada una vez se tenga la respuesta, no hacerlo genera una mala imagen de la entidad).
- **Personalice la comunicación.** Durante la conversación dirijase a su interlocutor por el nombre.
- **Duración de la llamada.** La duración de la llamada está determinada por la complejidad y particularidad de cada caso, sin embargo, una llamada muy extensa es desgastante para el servidor y para el usuario, por lo que se debe facilitar una comunicación fluida y optimizar el tiempo de respuesta, evitando incurrir en interrupciones innecesarias.



- **Realice filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- **No cuelgue la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la Entidad o dejar de contestarla; estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la Personería de Bogotá, D. C.
- **Ocupe el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte del usuario y no para asuntos de índole personal.
- **Transferir la llamada.** En el evento de requerirse el transferir la llamada a otra dependencia o funcionario(a), se debe informar al usuario la razón, y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla.
- **Verifique la información suministrada.** Es indispensable determinar que la información transmitida al usuario se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- **Finalización de la llamada.** Despídase de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la Entidad con frases como “Gracias por llamar a la línea 143, recuerde que habló con (nombre del funcionario o contratista)” y finalice preguntando si puede ayudarlo en algo más.

5.5.4. Atención en Servicio Preferencial

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

Personas Mayores

- Escúchelos atentamente.
- Guíelos a las áreas destinadas para su atención.
- Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de apelativos como abuelito o abuelita.

Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

- Priorice su ingreso.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 22 de 32
		Vigente desde:	

- Brinde atención oportuna.
- En caso de que tenga que esperar para ser atendida, ubíquela en la sala de atención preferente o en un espacio donde esté cómoda y pueda sentarse.

Personas con problemas de seguridad y/o protección

- Priorice su servicio en aras de que no permanezca por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el usuario o para los demás visitantes de la entidad

Personas con enfermedades terminales o catastróficas

- Priorice su servicio y bríndele la asistencia que demanda su estado de salud.

Infantes, niños, niñas y adolescentes

- En todas las situaciones deben ir acompañados por su representante legal, salvo en los casos en que se requiera la intervención de otras autoridades para garantizar su integridad, prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia el (la) funcionaria(a) debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

Personas de talla baja

- Adapte el módulo de atención, eliminando obstáculos.
- Ubíquese de tal forma que facilite el contacto visual y la comunicación.
- Si requiere acompañar al usuario a otro módulo, camine lento, para no adelantarse.
- No olvide que su estatura no refleja su edad cronológica, por lo que el trato que se dé debe ser acorde a su edad.

Personal de la Fuerza Pública

- De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 en su art. 13. “Las entidades del Distrito Capital brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”, en virtud de la citada norma, se priorizara su atención y se disminuirá el tiempo de espera.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



Personas con discapacidad

- Al referirse a este tipo de usuarios(as) se debe utilizar el término personas con discapacidad, es incorrecto y ofensivo utilizar adjetivos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su integridad.
- Es importante que se conozcan las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona.
- Inmediatamente el (la) usuario(a) entre al punto de atención debe ser contactado(a) y direccionado(a) a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad.
- Ofrezca su ayuda para desplazarse por el lugar o solicite ayuda de personal de apoyo.
- Bríndele a la persona el tiempo suficiente para que exponga claramente su solicitud.
- Verifique si la información que le proporciono fue comprendida, y si requiere mayor claridad, repita la información en lenguaje sencillo.

5.5.4.1. Protocolo de Atención Según Tipo de Discapacidad

Discapacidad física

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

- Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de esta, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Si fuera necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el (la) usuario(a) de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los(as) brigadistas designados(as) por la Entidad.
- Actúe de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar; haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.



Discapacidad sensorial

- La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos: dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva.
- Brinde mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Ubíquese de tal forma que el (la) usuario(a) sienta que está en contacto.
- Informe a la persona que está presente, tóquele suavemente en el hombro o el brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Infórmele que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tóquele su brazo y permítale que sujete el suyo.
- Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

Discapacidad visual

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

- Infórmele qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz.
- Guíe a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en su hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le dé indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio.
- Evite dar instrucciones empleando expresiones que no puedan ser comprendidas por el (la) usuario(a), cuando se está frente a una limitación visual la comunicación depende de la claridad vocal.
- Preste atención permanente a la persona durante el servicio.
- Aumente la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- Describa con claridad cuáles documentos le entrega a la persona.
- Tome la mano de la persona y llévela hasta el punto donde debe firmar.

Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacúsicas. Para su atención se recomienda:

- Cada punto de atención debe procurar tener un(a) servidor(a) público(a) capacitado en lengua de señas o acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevo creado por el Ministerio de



Tecnologías de la información y las comunicaciones MinTIC y la Federación de Sordos de Colombia, Fenascol, que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea y la opción de Vídeo Mensajes por WhatsApp en la línea 3177735093.

- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- En los casos en que no se entienda lo que la persona trata de decir, puede pedir que lo repita o lo escriba.
- Utilice frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acuda a indicaciones visuales.
- Mantenga siempre el contacto visual mientras le esté hablando, vocalice y permita que visualice su rostro para que lea sus labios.
- Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, que no se pueda confundir con los gritos.

Discapacidad cognitiva

- La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.
- Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el usuario. De instrucciones cortas y emplee ejemplos para facilitar la comunicación.
- Valide permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

5.5.4.2. Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial

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

Así mismo, la Personería de Bogotá, D. C. aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

La Ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 26 de 32
		Vigente desde:	

interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

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

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

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

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

Atención a Víctimas

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

- Consulte a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Entidad para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse, reclamar sus derechos o a demandar un trato digno.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante la atención.
- No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere expectativas; debiendo ser específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- Documentétese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió
- No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del usuario y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo.
- Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar su comportamiento y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicite apoyo cuando desconozca información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sea empático.
- Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

Sectores LGBTIQ

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

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO</p>	Código:	
		Versión: 1	Página: 28 de 32
		Vigente desde:	

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

Etnias

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

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplice el protocolo básico de atención presencial.
- Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales o escritas en la Personería de Bogotá, D. C., en su lengua o dialecto. Cuando la petición sea escrita se recibirá para su radicación y posterior traducción con un intérprete para garantizar el derecho fundamental de petición. Cuando la petición sea verbal y la Entidad no cuente con intérprete en la planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico del que se disponga, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.


Lenguas Extranjeras

Cuando el (la) usuario(a) presenta una solicitud o un derecho de petición en otra lengua o dialecto, se procederá a dar respuesta en lengua castellana, excepto cuando el (ella) mismo(a) usuario(a) manifieste que la respuesta sea en el idioma que la presentó.

5.6. Rechazo Peticiones Irrespetuosas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia con lo señalado en la Guía de Trámites y Servicios al Usuario, toda petición deberá ser respetuosa so pena de rechazo.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, señaló *“Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos. En la Sentencia T-353 de 2000, la Corte resaltó el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, como quiera que, de lo*

	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO	Código:	
		Versión: 1	Página: 29 de 32
		Vigente desde:	

contrario, “la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica.

La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido.

En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición. Como lo dice el artículo 95 de la Constitución, el ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en ella implica responsabilidades, y es deber de la persona y del ciudadano respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.”. Por tanto, en esos eventos las autoridades pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”

Así las cosas, la Personería de Bogotá, D. C., tiene la facultad legal de rechazar las peticiones irrespetuosas, sin embargo, como se determinó en la sentencia citada, el rechazo es de carácter excepcional, toda vez que hay peticiones que a pesar de ser enérgicas o denotar molestia no llegan a ser injuriosas. En este sentido se podrán rechazar de plano aquellas solicitudes que atenten contra la dignidad de las personas, o que incurran en un uso del lenguaje ofensivo, ya sea por el uso de palabras malsonantes (comúnmente llamadas groserías) o porque del lenguaje utilizado se deduce inequívocamente una agresión verbal.

5.6.1. Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por canal escrito o virtual

- El registro de estas peticiones se efectuará por parte de los(as) responsables de servicios y atención
- Recibida la petición por el canal escrito o virtual, se debe analizar su contenido a la luz de lo señalado en el numeral 6.2, verificando que efectivamente se trate de una petición irrespetuosa.
- Una vez definido por el competente que el contenido de la petición es de carácter irrespetuoso, informará al jefe inmediato, para que éste avale con su firma el rechazo de plano de la solicitud. El oficio de respuesta debe señalar como mínimo lo siguiente:
 - a. Que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹, las autoridades podrán rechazar de plano las peticiones irrespetuosas.

¹ **Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



- b. Que teniendo en cuenta que la solicitud con radicado (...) (señalar número y fecha) no cumple con los términos exigidos por la ley para la presentación de peticiones, específicamente en lo relacionado con el respeto, se procede a su rechazo (en este aparte se recomienda transcribir literalmente las expresiones que dan lugar al rechazo).
- c. Finalmente, se debe manifestar que la Entidad estará atenta a atender nuevamente el requerimiento, siempre y cuando se realice en los términos adecuados.

5.6.2. Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por el canal telefónico o presencial

Cuando la petición se realice a través del canal telefónico o presencial, se deberá proceder así:

- a) La solicitud se debe registrar en el sistema integrado de procesos SINPROC, donde se describirá todo lo relatado por el (la) usuario(a) literalmente y sin omitir detalles (incluidas las palabras groseras o atrevidas), con el fin de sustentar claramente la razón del rechazo.
- b) Se debe conservar la calma al momento de interactuar con el usuario.
- c) Escucharlo atentamente.
- d) Indicarle al peticionario que para poder dar trámite a su solicitud deberá hacerlo en términos respetuosos de conformidad con lo establecido en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- e) Si el (la) usuario(a) persiste en su conducta, se le indicará que espere un momento y el servidor informará la situación al superior inmediato o responsable del punto, dependiendo del nivel de atención, con el fin de determinar si se puede proceder al rechazo de la petición.
- f) Avalado el rechazo, se le informará a él (la) usuario(a) que se debe terminar la interacción debido a los términos irrespetuosos que ha estado utilizando, advirtiéndole que la entidad estará atenta a atender nuevamente el requerimiento, siempre y cuando se realice en los términos adecuados, y se finalizará la conversación.
- g) Se incluirá en el formato la información completa sobre el rechazo de la petición, describiendo claramente el trámite adelantado y en lo posible se adjuntará copia del chat, grabaciones de la llamada o cualquier otra evidencia con la que se cuente.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



6 NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Constitución Política	1991	1991	Congreso de Colombia	Todos
Ley	1755	2015	Congreso de Colombia	Artículo 1
Ley	1712	2014	Congreso de Colombia	Todos
Ley	1618	2013	Congreso de Colombia	Todos
Ley	1581	2012	Congreso de Colombia	Artículos 6, 7, 10 y 12
Ley	1482	2011	Congreso de Colombia	Todos
Ley	1453	2011	Congreso de Colombia	Artículo 43
Ley	1448	2011	Congreso de Colombia	Todos
Ley	1437	2011	Congreso de Colombia	Todos
Ley	982	2005	Congreso de Colombia	Todos
Ley	527	1999	Congreso de Colombia	Todos
Ley	489	1998	Congreso de Colombia	Todos
Decreto	2106	2019	Congreso de Colombia	Todos
Decreto	428	2018	Alcaldía Mayor de Bogotá	Artículo 13
Decreto	197	2014	Congreso de Colombia	Todos
Decreto	2573	2014	Congreso de Colombia	Todos
Decreto	062	2014	Congreso de Colombia	Todos
Decreto	1377	2013	Congreso de Colombia	Artículos 6, 15
Decreto	19	2012	Congreso de Colombia	Todos



Decreto	2623	2009	Congreso de Colombia	Todos
Decreto	371	2010	Congreso de Colombia	Todos
Acuerdo Distrital	641	2016	Concejo de Bogotá	Todos
Acuerdo Distrital	257	2006	Concejo de Bogotá	Todos
Acuerdo Distrital	371	2009	Concejo de Bogotá	Todos
Acuerdo Distrital	529	2013	Concejo de Bogotá	Todos
Acuerdo Distrital	731	2018	Concejo de Bogotá	Todos
Resolución	003	2017	Alcaldía Mayor de Bogotá	Todos
Sentencia C	951	2014	Corte Constitucional	Todos
Sentencia C	052	2012	Corte Constitucional	Todos
Sentencia T	353	2000	Corte Constitucional	Todos
Convención	01	2006	Naciones Unidas	Todos
CONPES D. C.	01	2019	Distrito de Bogotá	Todos
CONPES	3649	2010	Departamento Nacional de Planeación	Todos
CONPES	3785	2013	Departamento Nacional de Planeación	Todos