AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3
Capítulo III – Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas

Nov 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3

Capítulo III
Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas

Este documento corresponde al Capítulo III del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3 del 2025 y contiene orientaciones para la atención diferencial poblacional y actuaciones para situaciones imprevistas con aplicación de primeros auxilios psicológicos, con el fin de garantizar un servicio incluyente, accesible, personalizado y efectivo.

Buscamos mejorar la experiencia de servicio, aumentar la confianza con la ciudadanía y facilitar el acceso a la oferta distrital y el ejercicio de derechos de la ciudadanía, a través de nuestra labor diaria atención y orientación.

Estos protocolos también aplican, además de la población que ya se encuentra en el Manual, para la atención a otros grupos de valor como personas **pospenadas, en procesos de reincorporación, reintegración o firmantes de paz, personas con enfermedades terminales y personas con medidas de protección vigente**s.

También, es importante tener en cuenta el **enfoque interseccional**, es decir, cómo una persona puede tener dos o más factores o variables sociales.

Este documento incluye casos prácticos para la aplicación de cada protocolo, así como normativa relacionada, con el fin de facilitar su conocimiento y apropiación.

TABLA DE CONTENIDO

1. Protocolos con enfoque diferencial poblacional... (5)

1.1. Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia... (5)

1.2 Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes... (6)

1.3 Protocolo atención a persona habitante de calle... (8)

1.4 Protocolo de atención a la Fuerza Pública... (10)

1.5 Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública... (11)

1.6 Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas)... (13)

1.7 Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia... (15)

1.8 Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada... (19)

1.9 Protocolo de atención a personas mayores... (20)

1.10 Protocolo de atención a personas con discapacidad... (24)

1.11 Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica... (32)

1.12 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado... (37)

1.13 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos... (41)

1.14 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI... (43)

1.15 Protocolos de atención con enfoqué de género... (47)

2. Protocolos ante situaciones específicas... (51)

2.1 Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) ... (51)

2.2 Caída de canales tecnológicos... (54)

2.3 Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)... (55)

2.4 Congestión de usuarios... (55)

2.5 Crisis emocional de la ciudadanía... (56)

2.6 Sobrecarga emocional del servidor/a público/a... (57)

2.7 Protocolo de atención a personas alteradas... (59)

2.8 Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención... (63)

2.9 Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita... (66)

2.10 Protocolo de atención a personas en estado de embriaguez... (68)

1. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL

A continuación, se presentan los lineamientos para la atención por grupo poblacional. Cada uno cuenta con un caso práctico, el cual incluye la variable de interseccionalidad.

1.1 Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia

Hace referencia a la atención a las personas en estado de gestación, lactantes, posparto, así como a personas con niños de brazos o de primera infancia, es decir, hasta los cinco años cumplidos, quienes son sujetos de atención prioritaria.

Es importante reconocer las necesidades particulares de este grupo de valor, y hacer uso de los espacios y facilidades que se tengan en el punto de atención, de tal manera que exista una asistencia más efectiva y un trato respetuoso, empático y libre de discriminación.

En este sentido, atendiendo situaciones como la fatiga en el embarazo y la necesidad de alimentación del lactante, se deben implementar espacios, salas de lactancia y/o sillas especiales de descanso; asimismo, en relación con el comportamiento impulsivo o inquieto de las niñas y niños, se pueden plantear salas de juegos o salas integrales de esparcimiento con juegos lúdicos y libros, entre otros.

¿Qué hacer?

- Priorice su ingreso a la fila preferente y su atención en aras de que su permanencia en las instalaciones no sea por un tiempo tan extenso.
- Asigne un turno prioritario.
- Brinde atención y orientación rápida y oportuna.
- Indique cuál es la zona en donde será atendida ya sea una sala preferente si es el caso o en un espacio cómodo como las salas de lactancia.
- Es importante, si la ocasión lo requiere, informar a la ciudadanía presente en la sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Es lunes por la mañana. Sofía, una joven madre de 24 años, llega al Super CADE CAD, el punto está bastante concurrido. Su hijo de cuatro meses está en un coche. Ella requiere renovar su documento de identificación y obtener un certificado de residencia para un trámite importante.	El guardia le da la bienvenida al Super CADE, ingresa y el servidor le indica cuál es la zona de turnos prioritarios, en donde un funcionario escuchará su solicitud y le dará turno preferencial. Posteriormente, Sofía es dirigida a un área cómoda. A los pocos minutos, su turno es anunciado. El funcionario es empático y cordial, indagando si necesita algo antes de comenzar el trámite. Asimismo, agiliza la toma de datos y el proceso de solicitud del trámite, asegurándose de que Sofía entienda cada paso y preguntando si tiene alguna duda, siempre con escucha activa y sin presiones.

Marco normativo

- Ley 2244 de 2022, por medio de la cual "se reconocen los derechos de la mujer en embarazo, trabajo departo, parto y posparto y se dictan otras disposiciones o "ley de parto digno, respetado y humanizado". https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18934 7
- Resolución 2210 de 2021. Enfoque diferencial y de género en la atención en los instrumentos de planeación del Distrito Capital. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=123417

1.2 Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes

Hace referencia a niños, niñas y adolescentes.[1] Se entiende por niño o niña hasta los 12 años, y por adolescente hasta 18 años. Los niñas, niños y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, y en este sentido, su atención es prioritaria y debe desarrollarse en un ambiente que genere seguridad y credibilidad.

[1] Según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1098 de 2006 es ampliado en la Sentencia C-740 de 2008 al establecer las definiciones de niño o niña, como la persona entre cero y los 12 años, y de adolescente.

En la atención particular a menores es importante destacar que en todas las situaciones, prima su interés superior y la garantía de sus derechos, por lo que 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 un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. Por lo tanto, se debe tratar al menor con respeto, teniendo en cuenta su edad, sin diminutivos y que la información que se le brinde sea clara, descriptiva y puntual.

¿Qué hacer?

- Priorice su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- Escuche atentamente y maneje con reserva la información que manifiesten.
- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene preguntar para entender.
- Llámelo por su nombre y evite usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino(a)”, “chiquillo(a)” o “muchachito(a)” en cualquiera de los escenarios de atención.
- Emplee un trato cordial sin utilizar apelativos cariñosos.
- No emplee tecnicismos del derecho o de la psicología, use un leguaje claro.
- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Natalia, de 15 años, llega sola al CADE Engativá para preguntar sobre un subsidio escolar al que desea postularse.	El guardia le da la bienvenida al Super CADE, ingresa y el servidor le indica cuál es la zona de turnos prioritarios. El servidor le pregunta su nombre, evita usar diminutivos, escucha su solicitud con atención y le explica el proceso sin usar tecnicismos y manejando con reserva la información, asegurándose de que entienda y respondiendo a sus preguntas sin invalidarlas. El servidor se asegura de que Natalia se sienta segura y confiada, con el fin de reconocer si requiere otra información o si necesita una ayuda adicional.

- **Marco normativo**
  - Constitución Política de Colombia, artículo 44, derechos fundamentales de los niños. https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-44
  - Código de la Infancia y Adolescencia - Ley 1098 de 2006 modificado por la Ley 1878 de 2018 - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
  - Convención sobre los Derechos del Niño (adoptada el 20 de noviembre de 1989; entró en vigor el 2 de septiembre de 1990)

1.3 Protocolo atención a persona habitante de calle[2]

De acuerdo con la Ley 1641 de 2013 un habitante de calle es "toda persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria, generando diversos tipos de relación con los espacios y sus habitantes para suplir algunas de sus necesidades básicas y/o de consumo de SPA". En este sentido, la atención a habitantes de calle debe garantizar el respeto, la dignidad y la protección de sus derechos.

¿Qué hacer?

- Oriente sin prejuicios personales: no tome de manera personal reacciones o desconfianzas de esta población ya que en muchas oportunidades se han vulnerado sus derechos y han sufrido experiencias traumáticas. Evite juzgar por la apariencia y favorezca siempre un enfoque respetuoso que reconozca la dignidad y autonomía personal de cada individuo.

- Use un lenguaje claro y términos respetuosos: evite expresiones o calificativos despectivos como "indigente", "desechable" o "gamín". Diríjase a la persona usando su nombre o, en su defecto, "señor" o "señora", según corresponda. Hable con un tono y ritmo normal, no los imite. Asegúrese de que la persona lo comprenda. De ser posible, entregue material escrito en letra grande y legible.

- Sea empático y respetuoso en el contacto: no critique ni haga comentarios sobre su vestuario, forma de hablar o higiene. Muestre empatía y evite cualquier señal de incomodidad, asco o rechazo, pues estos pueden generar reacciones adversas. No pregunte por su pasado o los eventos que lo hayan llevado a la situación actual.

[2] Este protocolo tuvo la colaboración del guía de trámites y servicios del SuperCADE Calle 13 Jeimer David Villamil Sáenz.

- No niegue el saludo de la persona que extiende su mano, por el contrario, salude con el puño contra el otro puño o puño contra la otra palma.

CASO PRÁCTICO	
Situación	Acción
Rey es un habitante de calle de 60 años. Se presenta al Super CADE Calle 13 porque le robaron su cédula y quiere saber si ahí puede hacer algo. También, quiere saber si hay un refugio cerca, está perdiendo la memoria y no recuerda a dónde ir.	El servidor se acerca de manera cordial, lo saluda de puño, le pregunta su nombre y lo orienta de manera clara. Luego, le informa amablemente que, lo consultado no le compete directamente, así que le indica a dónde puede ir (Registraduría y la Secretaría de Integración Social) y qué debe hacer, facilitando una coordinación interinstitucional. Finalmente, se asegura de que Rey se sienta escuchado, sin juicios ni comentarios sobre su apariencia o situación, y de que se le ofrezca todo el apoyo necesario para continuar el proceso de manera autónoma.

- Trabaje en equipo y coordinadamente: Si el trámite o solicitud no es de su competencia, oriente a la persona hacia la entidad correspondiente, a través de un trabajo interadministrativo y colaborativo. Mantenga una actitud tranquila y si se presenta alguna novedad que afecte el servicio, informe al personal de seguridad o coordinadores, pero tenga en cuenta que la tranquilidad se contagia.

Marco normativo

- Ley 1641 de 2013, por medio de la cual se establecen lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53735
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía para Bogotá de 2012- 2022. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396
- Decreto 1285 de 2022. Política Pública Social para Habitantes de la calle 2022–2031 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=190050

- Proyecto 7948 de la Resolución 1389 de 2024, desarrollo del abordaje integral del fenómeno de habitabilidad en calle para contribuir a la reducción de las formas extremas de exclusión en Bogotá D.C. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=171478dt=

1.4 Protocolo de atención a la Fuerza Pública

De acuerdo con el artículo 13 del Decreto 428 de 2018, “las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la Fuerza Pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

Entiéndase por Fuerza Pública a miembros activos y retirados de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

¿Qué hacer?

- Identificación: al acercarse un miembro de la Fuerza Pública, salude cordialmente y pregunte en qué puede servir. Es posible que el miembro de la Fuerza Pública se identifique con su carné institucional, así que tenga en cuenta la necesidad de ofrecer una atención prioritaria si se encuentra en ejercicio de sus funciones, sin menoscabar la atención a otros ciudadanos.
- Escucha activa: preste atención a la solicitud del miembro de la Fuerza Pública para comprender sus necesidades y brinde la información necesaria sobre el trámite o servicio requerido, incluyendo requisitos, costos (si aplica), y pasos a seguir. Responda a sus preguntas de manera clara y precisa brindado una ruta de atención confiable y precisa.
- Cierre de la atención: agradezca su visita, oriente sobre los canales de atención virtual y telefónico, y póngase a disposición para futuras consultas

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Norma Quintana, una patrullera de la Policía Nacional se encuentra en servicio y llega al CADE Fontibón para gestionar el traspaso de su vehículo.	El orientador la saluda cortésmente, verifica su solicitud y le asigna atención preferencial, teniendo en cuenta que está en servicio. Se le explican los requisitos del trámite. y se le brinda el paso a paso, agradeciendo su visita al finalizar

Marco normativo

Decreto 428 de 2018, “Por medio del cual se implementa un programa de apoyo al personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito “Héroes del Distrito” y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana” y se dictan otras disposiciones.
https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=80021

1.5 Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública

Hace referencia al personal que perteneció a las Fuerzas Militares o a la Policía Nacional que cuenten con asignación de retiro, pensión por invalidez, distinción de reservista de honor, o aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales, o tengan la calidad de víctimas en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 por hechos ocurridos en servicio activo y en razón del mismo, ostentan la calidad de veterano de la Fuerza Pública en el marco de lo establecido en el literal a del artículo 2 de la Ley 1979 de 2019.

¿Qué hacer?

- **Identificación:** verifique que la persona presente el documento oficial que acredite su credencial como Veterano de Guerra, es decir, el certificado de distinción como veterano de la Fuerza Pública, verifique su fecha de vencimiento. (ver imagen del cuadro del caso).
- **Ingreso:** se genera turno prioritario y se indican las áreas a las que puede acceder y los tiempos aproximados de espera.
- En caso de vencimiento de acreditación se debe informar al personal de la razón de la negativa y se debe seguir con la atención normal o de adulto mayor según sea el caso.

<table>
<tr><th colspan="2">CASO PRÁCTICO</th></tr>
<tr><th>Situación</th><th>Acción</th></tr>
<tr><td>José, veterano de la Fuerza Pública, llega al SuperCADE Bosa a solicitar información sobre beneficios educativos para su hijo.</td><td>El servidor le indica y valida que su credencial se encuentre vigente y procede a registrar su ingreso y se prioriza su atención. Se le orienta sobre las rutas de beneficios disponibles y se le entrega material informativo. Si la persona no cuenta con el certificado no se le puede asignar turno preferencial, sin embargo, si hace parte de otra población preferencial si se le debe asignar.

Ejemplo de certificado:

DIVRI | DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
CERTIFICADO DE DISTINCIÓN COMO VETERANO DE LA FUERZA PÚBLICA
No. 12720 - MDNVVGSEDDIVRI
El Director de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, CERTIFICA que el señor(a) XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXX, identificado(a) con documento de identidad No. XXXXXXX, ostenta la distinción de Veterano de la Fuerza Pública conforme a lo establecido en los artículos 2° literal A y 4° de la Ley 1979 de 2019. Lo anterior, en atención a la solicitud de acreditación registrada ante el Ministerio de Defensa Nacional el día 05 Febrero 2021 y aprobada el 18 de Febrero de 2021.
La presente certificación es personal e intransferible y le permite acceder a los beneficios a que tenga derecho en los términos establecidos en la mencionada Ley y demás disposiciones que la reglamenten, modifiquen, sustituyan o adicionen. La notificación del presente acto administrativo se realiza de manera electrónica, previa autorización del solicitante y se entiende surtida a partir de la fecha y hora de la confirmación de entrega y lectura del correo electrónico remisorio.
Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y apelación conforme a la Ley 1437 de 2011 y el parágrafo 2 del artículo 4° de la Ley 1979 de 2019.
La presente certificación se expide a solicitud del interesado a los 10 días del mes de Octubre de 2024.
NATALY ANDREA MÉNDEZ BRIÑEZ
Directora de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (E)
Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - 10/10/2024 08:38:28
Código de verificación: ae79c23-38b4-45e6-b66d-d1307fb8122
Url: https://vuadedetectronicopre.azurewebsites.net/mdndefensa.html#/verify-document/ae79c23-38b4-45e6-b66d-d1307fb8122
Calle 21 44-40 DIVRI
www.divri.gov.co
Twitter: @mindefensa
Facebook: MindefensaColombia
YouTube: MindefensaColombia
Instagram: mindefensaCo</td></tr>
</table>

Marco normativo

La Ley del Veterano (Ley 1979 de 2019) “otorga a los miembros de la Fuerza Pública beneficios y ventajas concretas en materia de salud, crédito, vivienda, educación, acceso a eventos culturales, transporte y atención preferencial en trámites y gestiones”.

1.6 Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas)

Entiéndase por escolta a quienes se encargan de la seguridad e integridad de personas que requieran especial protección (políticos, empresarios, líderes o lideresas, artistas, entre otras). En este sentido, se prioriza su atención para que las personas protegidas no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para la persona protegida o los demás visitantes del punto.

¿Qué hacer?

Verifique los documentos de identificación de los escoltas o ciudadanos de que porten armas, así como el permiso de porte de arma en Colombia. Tenga en cuenta que la expedición de los permisos de porte está a cargo del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), que es una dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares.

Para verificar la legalidad de un permiso de porte de arma, puede hacer uso de los siguientes canales:

- **Página web del DCCAE:** página oficial para los trámites relacionados con armas en Colombia es www.controlarmas.mil.co Allí encontrará información sobre los procesos de adquisición, tenencia y porte de armas, así como la revalidación de permisos.
- **Aplicación móvil CriptoVerifierCo:** Esta app, disponible en Google Play, permite escanear el código QR que se encuentra en los permisos para validar la información.
- **Centro de Información Nacional de Armas (CINAR):** Para las autoridades competentes (Fuerza Pública y entes judiciales), el DCCAE cuenta con un canal telefónico 24/7 a través del CINAR. Este centro permite consultar en tiempo real sobre armas y personas registradas en el Sistema de Información de Armas, Explosivos y Municiones (SIAEM). PBX: 601 426 14 16 Ext: 20315 Celular: 317 366 49 53. Si es persona privada o pública, el permiso parece a nombre de la empresa o la entidad.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Andrea una ciudadana víctima de amenazas, con medida de protección asignada por la Unidad Nacional de Protección (UNP), llega al punto de atención acompañada por su escolta armado para realizar una consulta de trámite legal. La presencia del esquema de seguridad genera alerta en el personal y visitantes.	El servidor prioriza su atención para reducir el tiempo de permanencia en las instalaciones, solicita la verificación de los documentos del escolta (credencial vigente de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y permiso de porte de arma autenticado), y valida el permiso de porte en www.controlarmas.mil.co . Mantiene comunicación con el equipo de seguridad del punto para gestionar posibles riesgos y finaliza la atención con cordialidad.

Marco normativo

- Decreto 1417 de 2021 modifica y complementa aspectos como el control de armas, la regulación de armas traumáticas y el procedimiento para la actualización de registros**.** https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173293

- Decreto 1563 de 2022 Ministerio de Defensa, "*sobre la clasificación y reglamentación del porte de las armas, municiones, elementos y dispositivos menos letales*". https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=191886

1.7 Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia

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

Para ello, es importante tener en cuenta las siguientes definiciones y distinciones:

- ✓ **Animal de asistencia:** animal certificado que realiza tareas específicas que ayuden a una persona con cualquier tipo de discapacidad, generalmente caninos. Dentro de las tipologías de animales de asistencia se encuentran:

- **Guía:** entrenado para guiar exclusivamente a personas con discapacidad visual.
- **De servicio**: entrenado para prestar ayuda a personas con discapacidad física.
- **De alerta médica:** entrenado para dar alerta médica en caso de crisis epiléptica, diabética o de otro tipo de enfermedad que se reconozca**.**
- **De señal u oyente:** entrenado para apoyar a personas con discapacidad auditiva.
- **Otros:** Autismo, psiquiátrico, entre otros.

- **Animal de apoyo emocional:** animal certificado que proporciona apoyo emocional a su dueño, ayudando a aliviar síntomas de ansiedad, depresión u otros problemas emocionales.

¿Qué hacer?

El personal de recepción deberá efectuar el control de acceso, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ingreso. Una vez constatado que dichos requisitos se satisfacen, autorizará y registrará el ingreso del animal de compañía certificado como de asistencia o de apoyo emocional, informando de ello conforme al procedimiento interno.

Requisitos de ingreso:

- Animales de especies consideradas de compañía.
- Documentación sanitaria y de identificación:
- Carné de vacunación vigente, especialmente contra la rabia.
- Constancia de desparasitación (interna y externa).
- Placa de identificación con nombre del animal y datos de contacto del cuidador. En lo posible, microchip de identificación.
- Kit de aseo (limpiador enzimático, toallas humeas o paño absorbente) y bolsas para recoger heces.
- Caninos deben ingresar y permanecer con traílla, en caso de considerarse de razas de manejo especial deben cumplir con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016: traílla, bozal y control por persona mayor de edad.
- Caninos deben contar con su correspondiente arnés, chaleco de identificación según la categoría de trabajo.
- Las demás especies deberán ingresar en un contenedor tipo guacal, seguro y adecuado, que garantice condiciones de comodidad, ventilación e higiene, y que no represente riesgo para la integridad del animal.
- Animal de asistencia: de presentar el certificado de centro de adiestramiento.
- Animal de apoyo emocional: debe presentar el certificado de psicología/psiquiatría y certificado de aptitud del animal como apoyo emocional.

Condiciones del animal:

- El animal deberá encontrarse en aparente buen estado de salud.
- No se permite el ingreso de hembras en celo.
- El animal no debe presentar signos de enfermedad infectocontagiosa.

- El animal no debe presentar comportamientos agresivos; si se tornara agresivo debe retirarse del lugar.

Condiciones del tutor:

- Solo se podrá llevar un animal por persona.
- Previo al ingreso, la persona cuidadora deberá procurar que su animal haya realizado sus necesidades fisiológicas.
- Dar turno de atención prioritaria.
- Dar ingreso al usuario (a) con su animal por la puerta de acceso preferencial, no por los torniquetes.
- Ofrecer una superficie con altura (tipo mesa) en los cubículos, para ubicar los animales de compañía que sean llevados en contenedores tipo guacal, evitando que queden en el piso.
- Indicar a la persona el correcto comportamiento de los animales de compañía dentro del punto de atención, es decir:
- Mantener el ambiente limpio y sin olores que puedan molestar a las demás personas presentes.
- No permitir que el animal de compañía deambule libremente por el punto de atención.
- Ser responsable del comportamiento del animal de compañía: evitar excesos de ladrido, ruidos, saltos sobre personas, robos de alimento o cualquier otra conducta que afecte la tranquilidad de las personas presentes.
- Ser responsable por los daños y/o perjuicios que el animal de compañía ocasione a las personas, bienes o instalaciones.
- Asumir la responsabilidad civil, administrativa o penal que se derive por cualquier acto del animal de compañía.
- Como servidor (a); no toque, manipule, juegue o se distraiga con los animales de compañía de asistencia o apoyo emocional

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Laura, una ciudadana ciega, llega al SuperCADE Américas acompañada de su perro de apoyo emocional, el cual lleva chaleco y correa. Requiere información sobre la actualización del puntaje del SISBEN.	El personal de portería verifica el cumplimiento de los requisitos, registra el ingreso y se asegura que el animal de compañía esté controlado, así mismo le da turno de atención prioritaria. En el punto de atención, el personal evita tocar o distraerse con el perro, y guía a Laura hacia una zona de espera tranquila.

Marco normativo

- Ley 84 de 1989: Adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales estableciendo los deberes para con los animales incluyendo los deberes de propietarios, tenedores o poseedores.

- Decreto 1079 de 2015, Artículos 2.2.7.8.1 y 2.2.7.8.2 – Requisitos y condiciones generales para el uso de perros de asistencia.

- Ley 1774 de 2016: Declara a los animales como seres sintientes y establece el delito contra la vida, la integridad física y emocional de los animales.

- Decreto Nacional 780 de 2016: Señala lineamientos de prevención y control de zoonosis en lugares públicos, aplicable a centros comerciales como lugares de afluencia masiva.

- Ley 1801 de 2016 - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: Artículo108 regula la tenencia de animales, y permite su permanencia en espacios públicos o abiertos al público bajo condiciones sanitarias, de seguridad y control.

- Resolución 237 de 2022- Por la cual se adopta el Protocolo para el Ingreso y Permanencia de Animales de Compañía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

- Ley 2455 de 2025: Fortalece la lucha contra el maltrato animal y determina los criterios para la prohibición de adquisición y tenencia de animales.

Jurisprudencia Aplicable:

- Sentencia T-119 de 1998: Establece que no es razonable exigir a propietarios que impidan que sus perros ladren, ya que el ladrido es una conducta natural, definiendo que solo puede regularse dentro de niveles tolerables y que deben implementarse pautas de convivencia, más no medidas extremas como retirar al animal.

- Consejo de Estado, Sección Primera, Sentencia del 23 de agosto de 2001: Reitera la autonomía de los reglamentos de propiedad horizontal en tanto no vulneren normas superiores. Esto faculta a las asambleas de copropietarios para regular la permanencia de animales en zonas comunes más no prohibirla.

- Sentencia T-035 de 2022: Reconoce el vínculo entre humanos y animales como parte del núcleo familiar, bajo el concepto de "familias multiespecie". Protege el derecho a mantener dicho vínculo, incluso en entornos residenciales, lo que puede extenderse analógicamente a espacios comerciales donde se permita la interacción responsable.

1.8 Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada

Hace referencia a la orientación y acompañamiento efectivo a las personas **migrantes**, ya sean migrantes internos o externos, de tránsito o con vocación de permanencia, teniendo en cuenta que *"todos los migrantes, en virtud de su dignidad humana, están protegidos por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sin discriminación, en condiciones de igualdad, independientemente de su situación administrativas o de su condición"* (Organización de los Estados Americanos - OEA).

Por su parte, las personas refugiadas son "quienes, debido a una persecución que les hace temer por su vida, como es el caso de una guerra, han cruzado la frontera de su país para refugiarse en un país de acogida" (ACNUR); y las retornadas son quienes han permanecido en el exterior y luego deciden volver a su país de origen.

¿Qué hacer?

Facilite la comunicación: reciba a la persona con agrado y actitud de servicio e invite amablemente a que exponga su situación con claridad. Tenga en cuenta que no todos los términos son obvios ni comunes, así que indague amablemente hasta que esté sintonizado con las necesidades de la ciudadanía.

- **Mantenga una actitud empática y profesional:** escuche activamente sin interrumpir, evite subir el tono de voz o mostrar indiferencia y mantenga una postura corporal abierta y receptiva. No estereotipe ni dé por hecho la nacionalidad, condición o necesidad de información de la persona.

- **Busque soluciones posibles y realistas:** analice las opciones disponibles para resolver las inquietudes, por ejemplo, Rutas de servicios o de atención existentes. No prometa soluciones que no están dentro de sus competencias, es decir, comprométase únicamente con lo que efectivamente puede cumplir.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Yuli, una mujer venezolana en condición migratoria irregular llega al SuperCADE Suba para saber si puede acceder a servicios de salud.	El informador la escucha, le explica en detalle sus opciones de regularización y cómo acceder al régimen subsidiado. Le entrega un volante con la ruta a seguir o información y se le orienta con empatía, evitando cualquier juicio. El informador verificará si la persona entendió el proceso, solicitándole que lo explique en sus propias palabras.

Marco normativo

Ley 2136 de 2021, "por medio de la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la Política Integral Migratoria del Estado Colombiano - PIM, y se dictan otras disposiciones"

1.9 Protocolo de atención a personas mayores

Conceptos relevantes para la atención

Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, se definen los siguientes conceptos**:**

- **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 interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio. No

deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

- Quienes atienden a personas mayores deben conocer la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre sus derechos y las rutas de atención, para brindar información completa sobre entidades, horarios, contactos y procedimientos.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

Tenga presente las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad el cual cobra especial relevancia para esta población. En la atención evita un uso de lenguaje que contenga:

- **Paternalismo:** práctica en la que una persona o entidad ejerce autoridad o control sobre otra persona, con la intención de protegerla, resta libertad y autonomía, con frecuencia se toman decisiones por ella. Ejemplo "Tenemos que cuidar a nuestras personas mayores". Las personas mayores NO son nuestras. Tenemos la responsabilidad de cuidar, proteger y garantizar los derechos de las personas mayores, respetando su autonomía y libertad.

- **Infantilismo:** tratar o percibir a la persona mayor como si fuera un niño, limitando su libertad, autonomía y capacidad de decisión, desconociendo su conocimiento y experiencia. "Las personas mayores son como niños". "Las personas mayores vuelven a ser niños". La vejez es una etapa del trascurrir vital, por lo tanto, se deben reconocer las experiencias y los conocimientos adquiridos en el trascurrir de la vida de las personas mayores.

- **Sexismo:** forma de discriminación basada en el género. "Te va a dejar el tren". "Esa ropa es muy juvenil para ti". "Las personas mayores no tienen sexo, deseos sexuales ni pueden satisfacerlos". Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. Los derechos sexuales y los derechos reproductivos no caducan con la edad. La sexualidad no desaparece con la edad.

Es importante utilizar un lenguaje adecuado y no discriminatorio como: "viejo", "anciano"; "persona de edad", "adulto mayor", "tercera edad", "veteranos(as)", "cucho". Estos pueden ser reemplazados por "persona mayor", "población mayor", "población longeva", "hombres y mujeres mayores".

Recomendaciones para una comunicación asertiva:

Para fomentar una comunicación asertiva con personas mayores, es esencial dirigirse a ellas con respeto, manteniendo una actitud directa y honesta que favorezca la confianza mutua. Es importante permitirles expresar libremente sus necesidades, sentimientos y creencias, reconociendo y respetando sus derechos en todo momento.

Además, se recomienda solicitarles que describan con claridad y oportunidad aquellas situaciones que les resultan desagradables, lo cual facilita el entendimiento y la resolución de posibles conflictos desde el diálogo y la empatía.

Recomendaciones para una comunicación verbal adecuada:

Para establecer una comunicación verbal asertiva con personas mayores, es fundamental mantener contacto visual con la persona mayor y en caso de que vaya acompañada, no dirigirse hacia la persona acompañante; utilizar un tono y volumen de voz adecuados, y dirigirse a ellas con respeto, hablándoles de usted salvo que expresen lo contrario.

Es recomendable llamarlas por su nombre, evitar interrumpirlas mientras hablan, y abstenerse de entrar en discusiones, mostrando consideración por sus creencias. Además, es importante escuchar activamente y tener en cuenta sus gustos y preferencias, favoreciendo así un diálogo empático, respetuoso y significativo.

Recomendaciones para una comunicación no verbal adecuada:

Para lograr una comunicación no verbal asertiva con personas mayores, es esencial transmitir estados de ánimo positivos que se reflejen en la cordialidad, amabilidad, tolerancia y empatía.

Es importante evitar mensajes contradictorios o ambiguos que puedan generar confusión o malentendidos. Además, se debe respetar su espacio vital, evitando gestos que puedan interpretarse como signos de disgusto o desaprobación.

El contacto físico, aunque en algunos casos puede ser bien recibido, también puede generar incomodidad, por lo que debe manejarse con sensibilidad y respeto hacia sus preferencias personales.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
María Rodríguez, de 74 años, se acercó a un punto de atención para solicitar información sobre subsidios distritales. A su llegada, se notó que presentaba dificultades visuales y auditivas, por lo que pidió apoyo adicional para comprender la información. La ciudadana expresó molestia por haber sido llamada "abuelita" por parte de otro visitante en la fila.	El servidor que la atendió priorizó su atención para evitar un tiempo de espera prolongado. La orientó con un lenguaje claro, pausado y respetuoso, evitando cualquier tipo de infantilización o tratamiento condescendiente. Se entregó la información impresa en letra grande, y se verificó que la comprendiera totalmente antes de cerrar el caso. Además, se gestionó con el equipo de orientación que se reforzaran los mensajes sobre trato digno a toda la ciudadanía, sin estereotipos ni expresiones inadecuadas.

Normatividad

- Ley 1850 de 2017, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia y se demanda el diseño de estrategias para promover o estimular condiciones y estilos de vida que contrarresten los efectos y la discriminación acerca del envejecimiento y la vejez.
- Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025 (PPSEV) en el Distrito Capital. (Decreto 345 de 2010).
- 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.
- Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.

La atención a personas mayores de 60 años en el Manual de Servicio a la Ciudadanía se basa en el respeto pleno a su dignidad, derechos, capacidades, intereses y preferencias. Quienes prestan el servicio deben comprender las necesidades reales detrás de cada solicitud para brindar una respuesta oportuna y pertinente que contribuya a su calidad de vida, la de su familia y comunidad.

1.10 Protocolo de atención a personas con discapacidad

La discapacidad es resultado de la interacción entre personas con deficiencias y barreras del entorno que limitan su participación plena (Convención ONU, 2006). En Colombia, según la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV) 2022, el 6,1 % de la población mayor de 10 años, aproximadamente 2,57 millones de personas, enfrenta algún tipo de discapacidad. A corte de marzo de 2025, solo 447.363 personas han sido certificadas a través del Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, lo que representa apenas el 17 % del total. Esta atención debe ajustarse a la normatividad vigente y estar orientada por un enfoque de derechos, equidad e inclusión.

¿Qué hacer?

- Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención
- Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social la cual actualizó los procedimientos para la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) en Colombia.
- Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria.
- En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
- Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

Tipos de Discapacidad: De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

Normatividad

Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 y conforme a la Ley 2294 de 2023, el Estado busca garantizar que en todo el territorio nacional existan procesos sostenibles, pertinentes y de alto impacto que promuevan la participación plena y activa de las personas con discapacidad en la sociedad. Se reconoce el valor de su diversidad como un aporte esencial para el desarrollo del país y se reafirman sus derechos a la inclusión, la equidad y la participación.

Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

DISCAPACIDAD VISUAL

De acuerdo con la Resolución 1197 de 2024, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

¿Qué hacer?

- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.

- Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
- Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran persona que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

¿Qué hacer?

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

SORDOCEGUERA

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

¿Qué hacer?

- Las personas con sorda ceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordo ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

- Si la persona sordo ciega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordo ciega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

DISCAPACIDAD FÍSICA

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, la discapacidad física incluye a personas con deficiencias permanentes en el sistema músculo-esquelético, neurológico o tegumentario, ya sean congénitas o adquiridas, y que afectan el movimiento corporal y la interacción con su entorno. Esto puede implicar dificultades para caminar, desplazarse o realizar actividades cotidianas. También se incluye a las personas de talla baja, conforme a la Ley 1275 de 2009. Estas personas pueden requerir apoyos como muletas, bastones, caminadores, prótesis, órtesis o sillas de ruedas.

¿Qué hacer?

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales,

como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje.

¿Qué hacer?

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas con discapacidad

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)

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

¿Qué hacer?

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

- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

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

¿Qué hacer?

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.
- Utilizar terminología apropiada, tener en cuenta la siguiente tabla:

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

CASO PRÁCTICO	
SITUACIÓN	**ACCIÓN**
Laura es una persona sorda de nacimiento, se comunica exclusivamente mediante Lengua de Señas Colombiana (LSC). Llega al CADE Engativá un martes a las 10:30 a.m. sin cita previa. Al acercarse al punto de información, intenta comunicarse con el funcionario de turno, quien no tiene formación en lengua de señas ni acceso inmediato a un intérprete. Laura intenta explicar su situación usando gestos, pero el funcionario no logra entenderla completamente. Ella saca su celular e intenta escribir, pero el funcionario le indica que debe esperar a que alguien más la atienda. Pasan 20 minutos sin que nadie se acerque a ayudarla, lo que genera frustración en Laura, quien se siente ignorada y excluida.	El funcionario, al notar la barrera de comunicación: ➢ Mantener una actitud calmada y empática. ➢ No gritar ni hablar más lento, ya que esto no ayuda a una persona sorda. ➢ Usar medios alternativos de comunicación como: ➢ Papel y esfero. ➢ Aplicaciones de notas o mensajería en el celular o computador. ➢ Gestos básicos para facilitar la comprensión. ➢ Informar al coordinador del CADE sobre la situación. ➢ Verificar si hay acceso a un intérprete de lengua de señas virtual (por video llamada) o presencial. ➢ Si no hay intérprete disponible en ese momento: ➢ Agendar una cita prioritaria para Laura con intérprete garantizado. ➢ Asegurar que el trámite se realice sin más demoras. ➢ Acompañar a Laura durante todo el proceso para que se sienta segura y respetada. ➢ Entregarle por escrito la información del trámite, incluyendo fecha y hora de la nueva cita (si aplica). ➢ Usando el mismo canal de comunicación (papel, celular, app), preguntarle si tiene alguna otra inquietud o si necesita ayuda adicional. Ejemplo: “¿Tienes alguna otra pregunta o necesitas ayuda con otro trámite?” ➢ Mostrar cortesía y respeto, reforzando que su presencia es valiosa y que tiene derecho a una atención digna. Ejemplo: “Gracias por venir, Laura. fue un gusto ayudarte. ¡Te esperamos de nuevo cuando lo necesites!” ➢ Si el CADE cuenta con folletos, guías visuales o información accesible, entregársela para que pueda consultarla en casa.

1.11 Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

Conceptos relevantes para la atención

- **Autoridad propia:** Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. 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.

- **Grupo étnico:** La Corte Constitucional (Sentencia T-349 de 1996) define grupo étnico como la conciencia compartida de identidad y pertenencia a una comunidad diferenciada y la existencia de prácticas culturales, lengua, historia e instituciones propias. La Constitución de 1991 reconoce a los indígenas, afrocolombianos (incluyendo Raizales y Palanqueros) y al pueblo Rrom como grupos étnicos con derechos colectivos garantizados por el Estado.

- **Auto reconocimiento:** Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano.

- **Población afrocolombiana:** Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

- **Comunidades negras:** A partir del artículo 2° de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

- **Población palenquera:** Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques.

- **Raizales:** Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional. Es importante desacatar que los miembros del pueblo Raizal pueden acreditar su identidad mediante el Documento de Constancia de Calidad de Raizal (OCCRE).

- **Pueblo Rrom o Gitanos:** Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia.

- **Pueblos Indígenas:** El derecho internacional no exige una definición precisa de "pueblos indígenas" para proteger sus derechos. El Convenio 169 de la OIT (1989) sí define su aplicación en su artículo 1.1. (b): se aplica a pueblos que descienden de poblaciones ancestrales a la colonización o conformación de las actuales fronteras nacionales, y que conservan instituciones sociales, culturales, económicas o políticas propias, total o parcialmente. Esa definición combina criterios objetivos (descendencia y continuidad institucional) y subjetivos (auto identificación como pueblo)

- **Interculturalidad:** Un enfoque intercultural tiene como base el reconocimiento de la existencia de diversas culturas en una misma sociedad, entre las cuales se ha de establecer interacción con sustento en el respeto recíproco. En cada cultura se dan procesos sociales y organizativos que deben fortalecerse para entablar interacciones con otras culturas y grupos. La diversidad étnica y cultural en el campo del desarrollo, implica que los programas, proyectos y acciones trasciendan el reconocimiento normativo de esa diversidad social y cultural, hacia respuestas reales y positivamente incluyentes, igualitarias y justas.

En la siguiente tabla se presentan categorías y recomendaciones para la inclusión del enfoque étnico:

CATEGORIAS	PREGUNTA ORIENTADORA	RECOMENDACIONES PARA LA INCLUSIÓN DEL ENFOQUE ÉTNICO
ADECUACIÓN SOCIOCULTURAL DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL	¿Cómo se debe llevar a cabo el proceso de adecuación sociocultural desde el enfoque diferencial étnico, para garantizar atención?	La Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud define la *adecuación sociocultural* como un proceso participativo que armoniza la oferta institucional en salud con las expectativas, saberes, lenguas, tradiciones y formas organizativas de las poblaciones étnicas, mediante el encuentro y reconocimiento mutuo entre culturas. Para su implementación, se recomienda: • Caracterizar a los usuarios étnicos, identificando variables que permitan reconocerlos y segmentarlos. • Superar el subregistro mediante estrategias de identificación con enfoque • de derechos, género y diferencial. • Georreferenciar a la población étnica y usar sistemas de información con enfoque • diferencial. • Articular acciones intersectoriales y con espacios organizativos de los pueblos. • · Incorporar el respeto por la cultura e identidad étnica en las prácticas institucionales cotidianas.
ADECUACIÓN TÉCNICA DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL	¿Cómo se debe llevar a cabo el proceso de adecuación técnica desde el enfoque diferencial étnico, para garantizar la adecuada atención?	Se deben elaborar protocolos, planes y guías con enfoque diferencial étnico, mediante procesos de coordinación interinstitucional con las comunidades y autoridades indígenas, negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y Rrom. **Se recomienda:** Fortalecer los espacios de atención a nivel territorial. Establecer estándares de atención culturalmente aceptados, construidos junto con las organizaciones étnicas. Modificar las formas de prestación del servicio para que sean accesibles y aceptables. Garantizar la calidad y humanización del servicio desde el enfoque diferencial.
ADECUACIÓN PARA ATENCIONES E INTERVENCIONES DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL	¿Cómo adecuar las atenciones sensibles desde el enfoque diferencial étnico?	Desarrollar acciones de capacitación y formación de los funcionarios encargados de atender a la población indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y población Rrom en articulación con la Subdirección de As untos Étnicos de la Secretaría de Gobierno.

¿Qué hacer?

- Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos.

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Evitar comentarios o gestos de desagrado, lástima o juicio hacia la apariencia, vestimenta, familia o prácticas culturales de personas pertenecientes a comunidades étnicas
- Al diligenciar formatos durante la atención, verificar que la información sea correcta, especialmente en el caso de personas de comunidades étnicas, cuyos nombres o apellidos pueden no ser comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenecía étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Según el Decreto 1166 de 2016, si una persona habla una lengua nativa o dialecto oficial, puede presentar peticiones verbales en su idioma. La entidad debe garantizar la atención, traducción y respuesta. Si no hay intérprete, se debe dejar constancia y grabar la solicitud para traducirla y responder posteriormente.

CASO PRÁCTICO # 1	
Situación	**Acción**
Amelia, una mujer afro de 31 años con discapacidad motriz, llega a un punto de la Red con sus tres hijas. Durante la espera, el servidor se refiere a Amelia y su familia como “negritas”. Amelia se enfurece y solicita hablar con otra persona.	El coordinador del punto se acerca, ofrece disculpas, la llama por su nombre y asigna a otra persona para continuar con la solicitud de Amelia. Asimismo, le informa los canales para reportar situaciones de acoso o trato inadecuado y le entrega la información de contacto de la Secretaría Distrital de la Mujer. Posteriormente, convoca al equipo a una sesión de refuerzo sobre lenguaje incluyente, trato respetuoso y prevención de violencias simbólicas.
CASO PRÁCTICO # 2	
Situación	**Acción**
Palaa, una mujer indígena de 45 años, llega a un punto de atención de la Red	El servidor se mantiene en actitud respetuosa, evita cualquier gesto de incomodidad y le solicita a Palaa, con calma, que continúe expresándose en su lengua

acompañado de su hijo. Al iniciar la interacción, se comunica en su lengua nativa (Wayuunaiki) y no logra expresarse con fluidez en español. El servidor muestra dificultad para entenderlo y algunos usuarios en la fila empiezan a hacer comentarios despectivos sobre su forma de hablar. Palaa se incomoda, guarda silencio y su hijo intenta traducir, pero no logra hacerlo en su totalidad.	nativa. Se deja constancia escrita o por medio de una grabación de la solicitud y se informa que será traducida para garantizar respuesta oportuna. El coordinador se acerca, pide a las personas de la fila evitar comentarios irrespetuosos y reafirma el derecho de Palaa, a ser atendido en su lengua. Posteriormente, se gestiona apoyo con un intérprete certificado.

Normatividad

Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras

- Decreto 403 de 2008, Coordinación Plan Integral de Acciones Afirmativas, 11/21/2008
- Decreto 151 de 2008, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 05/21/200
- Decreto 192 de 2010, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2010, 05/21/2010
- Decreto 507 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2017, 09/22/2017
- Política Pública de la Población Negra, Afrocolombiana y Palenquera en Bogotá D. C. 2024-2036.

Comunidad Raizal

- Decreto 506 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 09/22/2017.
- Política Pública del Pueblo Raizal en Bogotá D.C 2024-2036.

Pueblos Indígenas

- Ley 22 de 1981, Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas

- Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas en tribales en países independientes, 03/04/1991
- Decreto 1232 de 2018, por el cual se adiciona el Capítulo 2, del Título 2, de la Parte 5, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para establecer medidas especiales de prevención y protección de los derechos de los Pueblos Indígenas en Aislamiento o Estado Natural y se crea y organiza el Sistema Nacional de Prevención y Protección de los derechos de los Pueblos Indígenas en Aislamiento o Estado Natural.

Pueblo Rrom o Gitano

- Decreto 505 de 2017, Por medio del cual se adopta el plan integral de Acciones Afirmativas para el reconocimiento de la diversidad cultural y la garantía de los derechos del Pueblo Étnico Rrom o Gitano residente en Bogotá, D.C.
- Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital para el período 2011-2020, en los términos del Decreto 582 de 2011.

Procedimiento de Verificación Étnica

Se debe precisar que, en el marco del Decreto 612 de 2015, la población indígena no está obligada a estar registrada en el Sisbén. La verificación de la pertenencia étnica se realiza así:

Para los pueblos Múisca Bosa, Múisca Suba, Inga, Pijao, Kichua, Yanacona, Nasa o Pastos: mediante registro expedido por el Ministerio del Interior. Para los pueblos Eperara, Uitoto, Katmensa, Misak, Túbu, Wounaan Nonam: mediante certificado expedido por su respectivo Cabildo.

1.12 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

Conceptos relevantes para la atención

Víctima de conflicto armado

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 1° de enero de 1985, como consecuencia

de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

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

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

- Centro del Conflicto Armado Interno Chapinero Calle 63 # 15 - 58
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Kennedy Carrera 87 # 5B - 21
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Ciudad Bolívar Carrera 17F # 69A – 32 Sur
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Suba Transversal 126 No. 133 - 32
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Rafael uribe Uribe Calle 22 Sur # 14A - 99
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Bosa Calle 69A Sur # 92 - 47

¿Qué hacer?

Tal como se señaló anteriormente, 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[3], 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[4]:

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas

[3] Ley 1448 de 2014
[4] Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.

- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener 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 tomar de manera personal su inconformismo.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Gilberto es un ciudadano que se acerca al CADE Patio Bonito, a verificar su estado actual de salud ya que se encuentra enfermo, él no sabe que EPS tiene ni la ruta a seguir para solicitar su Sisbén, ya que es víctima del conflicto armado y pertenecía a un resguardo indígena.	El servidor debe escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio. Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada durante la atención. Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos. Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado. En este caso debe ser direccionado al módulo de Sisbén y posterior a eso realizar una portabilidad o afiliación a una EPS con cobertura en el distrito.

Normatividad

Ley 2421 de 2024: fortalece la Ley de Víctimas en Colombia para mejorar la reparación integral, atención y asistencia a las víctimas del conflicto armado.

Esta ley modifica la Ley 1448 de 2011, amplía el concepto de víctima, fortalece la coordinación entre entidades y establece mayores garantías para el retorno y la reubicación, especialmente para niños, niñas, adolescentes huérfanos y víctimas de desplazamiento transfronterizo.

Ley 2078 de 2021: se prorroga por diez años la vigencia de la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, y de los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, y 4635 de 2011.

1.13 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos

En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

Campesino o campesinas

sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo. [5]
Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

¿Qué hacer?

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan

[5] Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018

en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, Evitando expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Rosaura, es una ciudadana de la localidad del Sumapaz, se desplaza al Super CADE Manitas para actualizar su documento de identificación, ya que perdió su cedula en la vereda donde tiene su cultivo, María no sabía que debía hacer un pago anticipado y sacar cita previa para su respectivo trámite ante la Registraduría.	Escuchar atentamente la solicitud del ciudadano, sin mostrar ningún tipo de indiferencia a la persona que solicita el servicio. Diríjase por su nombre, y utilice un lenguaje claro. Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima. Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario. Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento o realización de trámites virtuales. Verifique que la información sea clara, ya que en la mayoría de casos estas personas se desplazan de territorios muy lejanos.

1.14 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para la atención, los cuales se encuentran en el *Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGBTI*, de la Secretaría Distrital de Planeación:

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, visibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diversa orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica."[6]

Sexo

El 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 animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y

[6] Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2007

de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.

- **Hombre:** es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Mujer**: es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Intersexual**: es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural dónde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.

Identidad de género

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

- **Femenina:** Cuando la persona se identifica con los roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se relacionan con aquellos que se considera como propios de una mujer o de lo femenino.
- **Masculina**: Cuando la persona se identifica con roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se asocian con lo que es característico de un hombre o de lo masculino.
- **Personas con identidades de género diversas** se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como persona con identidad de género diversa para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, lo que se constituye en una apuesta cultural y

política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos.

Orientación sexual

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

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

Si requiere ampliar conceptos o mayor información se recomienda consultar el Lineamiento en el siguiente enlace http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/lineamiento_incorporacion_variables_caraterizacion.pdf

¿Qué hacer?

- Preguntar a la persona como desea ser llamada.
- Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas con identidades de género diversas
- Refiérase a las personas transgénero de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas con identidades de género diversas (travestis, asexuales, o transformistas).
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas transgénero.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Valentina una mujer trans acude a un punto de atención a la ciudadanía para realizar un trámite relacionado con su subsidio de transporte. Durante la interacción inicial, uno de los servidores la nombra y trata en masculino, basándose únicamente en el nombre registrado en el sistema, (Juan) ignorando su expresión e identidad de género. La ciudadana manifiesta su incomodidad y solicita ser tratada conforme a su identidad.	La coordinadora del punto interviene, ofrece disculpas institucionales y asume la atención directa. Utiliza lenguaje incluyente y respetuoso, adaptando la comunicación a la identidad de la ciudadana. Se evita cualquier forma de trato condescendiente o sexista. Se refuerza la importancia del trato digno, se entrega información clara, y se brinda orientación sobre cómo presentar una queja formal si así lo desea. También se le informa sobre la Ruta Única de atención a mujeres víctimas de violencias y sobre la Línea Púrpura.

Normatividad

- Acuerdo 371 de 2009 “Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales y personas con identidades de género diversas- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"

- Decreto 062 de 2014, “Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, personas con identidades de género diversas e intersexuales- LGBTI - y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.

- Directiva 005 de 2021 Lineamientos para la protección de los derechos de las personas transgénero en el ámbito de la gestión del talento humano y la vinculación en el Distrito Capital.
- Acuerdo Distrital 381 2009: promueve el uso del lenguaje incluyente.
- Documento CONPES 16 Distrital 2022: política pública para la garantía plena de los derechos de las personas LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el distrito capital. (2021-2032)

1.15 Protocolos de atención con enfoqué de género

Enfoque de Género

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

- **Lenguaje incluyente:** Expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, la diversidad de género, contribuyendo a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

- **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 prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

- **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 guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

- **Imaginarios:** Son un patrimonio de ideas y de imágenes mentales acumuladas, recreadas y tejidas en una trama, por parte del individuo en el curso de su socialización, es decir, a lo largo de toda su vida. Ningún individuo elabora estas construcciones de sentido aislado de los otros, sino en diálogo y en interacción con los otros, es decir, intersubjetivamente, y valiéndose de herramientas socialmente construidas, como es el lenguaje. (Lindón, 2008a: 41).

- **Discriminación contra la mujer:** La expresión "discriminación contra la mujer" denotará 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, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 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 se 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.

- **Discriminación contra las niñas y las mujeres:** La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas

y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.[7]

¿Qué hacer?

- Incorpore el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf.

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

Recuerde, durante la atención:

- No refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- No refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de las entidades distritales deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como sujetas políticas, ciudadanas y actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Para esto podrán:

- Difundir los derechos de las mujeres.
- Respetar la diversidad de las mujeres.
- Resaltar los aportes que hacen en todos los campos de la sociedad.
- Promover los liderazgos de las mujeres.

[7] Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés)13 y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer14. (CONPES D.C. 14 de 2021)
Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala

- Reconstruir creencias, prejuicios y costumbres que subordinan a las mujeres.

Por último, se recomienda en todos los canales de atención a la ciudadanía se divulgue la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio. la cual podrá consultar, en el siguiente enlace: http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Dayana, una mujer joven llega a un punto de atención para resolver una inconsistencia en la liquidación de impuestos. Durante la espera, el servidor que la atiende se refiere a ella con diminutivos como "mi amor", "preciosa" y "nena", además de hacer comentarios sobre su aspecto físico. La ciudadana manifiesta su incomodidad y solicita un cambio de servidor.	El coordinador del punto responde con prontitud, asigna otra persona para continuar con el trámite y escucha activamente a la usuaria. Se le ofrece disculpas por el trato recibido, se le informa sobre los canales para reportar situaciones de acoso o trato inadecuado, y se le entrega la información de contacto de la Secretaría Distrital de la Mujer. Posteriormente, se convoca al equipo a una sesión de refuerzo sobre lenguaje incluyente, trato respetuoso y prevención de violencias simbólicas.

Normatividad

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

2. PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

A continuación, se presentan los protocolos para la actuación inmediata, diligente y respetuosa cuando se presenten situaciones específicas o imprevistas, garantizando la calma, la confianza de la ciudadanía y el buen desarrollo del servicio, incluso en medio de contingencias internas o externas.

2.1 Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ)

Este protocolo aplica cuando en el proceso de atención ciudadana se identifique, observe o escuche alguna situación que sugiera un posible caso de violencia de género o violencia contra niños, niñas, adolescentes o jóvenes (NNAJ).

Esta atención se basa en el principio de debida diligencia reforzada, enfoque de derechos humanos, interés superior de la niñez y perspectiva de género.

¿Qué hacer?

En caso de violencia contra la mujer:

- Escucha activa y respetuosa. No minimice ni dude del relato de la persona.
- Garantice un espacio seguro y privado de atención para permitir la expresión segura.
- Evite la revictimización, no pregunte detalles innecesarios ni emita juicios.
- Oriente inmediatamente sobre la ruta institucional:
- Línea 155 (orientación nacional gratuita).
- Línea Púrpura Distrital (Secretaría de la Mujer - Bogotá): 01 8000 112 137 o WhatsApp 300 755 1846.
- Remita o contacte a la Comisaría de Familia más cercana, si hay riesgo inminente, presencia del agresor o denuncia penal requerida o en el caso de peligro inminente, contacte de inmediato a la Policía Nacional 23) o a la autoridad competente.

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

- Escuche con calma, use lenguaje claro sin insistir en detalles.
- Evite interrogar o profundizar en el relato y registre únicamente datos esenciales (nombre, edad, contacto de adulto responsable si es posible).
- Contacte inmediatamente a:
- ICBF Línea 141 (orientación y activación de ruta de protección).
- Comisaría de Familia o Defensoría de Familia local.
- Policía de Infancia y Adolescencia (Línea 123).
- No entregue al menor a personas no autorizadas o sospechosas.
- En caso de riesgo extremo, solicite acompañamiento policial inmediato

Derivación formal: se debe garantizar la activación de la ruta con las entidades competentes (ICBF o Comisaría de familia), elaborando un informe dirigido al superior inmediato con los datos mínimos (sin profundizar en detalles sensibles), esto es:

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

Este informe debe ser tratado con carácter confidencial y bajo reserva.

Canales de atención: a continuación, se presentan los principales canales de atención frente a estos casos:

Entidad	Contacto
Policía Nacional	Línea 123 (Emergencias)
ICBF (Protección NNAJ)	Línea 141 (Gratuita nacional)
Comisarías de Familia	Dependen de cada localidad – remitir a la más cercana. https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/04012024-directorio-comisarias-2024-1.pdf
Fiscalía General de la Nación	Denuncias penales: www.fiscalia.gov.co
Secretaría Distrital de la Mujer	Línea Púrpura 018000112137 / WhatsApp 3007551846

A continuación, se presenta un caso práctico:

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Isabella solicita orientación sobre un trámite, pero durante la atención manifiesta temor evidente y deja entrever que su pareja, quien está al lado suyo, controla sus movimientos y documentos personales.	El servidor brinda escucha activa y respetuosa, garantiza privacidad en el espacio de atención e identifica con cautela signos de temor o control por parte de la pareja acompañante. Para facilitar que la ciudadana pueda expresar su situación sin riesgo, el servidor puede usar una estrategia de separación justificada, por ejemplo, indicando que debe tomar algunos datos de manera individual o firmar documentos de forma privada. Una vez a solas con la ciudadana, informa con claridad sobre las rutas de apoyo disponibles (Línea 155 y Línea Púrpura Distrital) y orienta para contacto con la Comisaría de Familia si la ciudadana lo permite. En caso de identificar riesgo inminente o si la ciudadana manifiesta estar en peligro, activa de manera inmediata la ruta institucional contactando a la Policía Nacional (123) o a la autoridad competente. Después de la orientación, el servidor registra de forma confidencial la actuación realizada, sin incluir detalles sensibles, informa a su superior inmediato y deja constancia de las entidades o autoridades notificadas, garantizando reserva de la información y seguimiento si es requerido.

Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, 1991. En sus artículos **1, 5, 11, 13, 44, 45, 93, donde** dan el marco normativo para implementar **protocolos de atención** basados en la protección inmediata, la dignidad, el enfoque de derechos y la priorización de la niñez y la mujer en situación de violencia.
- Ley 1098 de 2006. Código de Infancia y Adolescencia. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html
- Ley 1257 de 2008. Medidas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia contra las mujeres. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34054

- Ley 294 de 1996. Violencia intrafamiliar. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5387
- Ley 1719 de 2014. Medidas de acceso a la justicia para víctimas de violencia sexual. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=57716
- Decreto 4796 de 2011. Por el cual se establecen lineamientos para la atención integral a mujeres víctimas de violencia. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45079#:~: text=Objeto.,el%20derecho%20a%20la%20salud.
- Resolución 779 de 2023. Por la cual se adopta la Ruta de atención integral para mujeres víctimas de violencia en el Distrito Capital. https://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/
- Manual de lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias. D.C. Secretaría Distrital de la Mujer. Junio 2022

2.2 Caída de canales tecnológicos

Hace referencia a la falla de sistemas tecnológicos, de la línea telefónica o plataformas virtuales, por lo que es necesario tomar las siguientes acciones:

- Informe de inmediato a la ciudadanía que:
  "En este momento estamos presentando una falla temporal en el sistema. Le pido un momento mientras gestionamos una solución."

- Consulte si la persona desea:
  -Esperar hasta el restablecimiento del sistema.
  -Ofrecerle agendar nueva cita.
  -Ofrecerle respuesta a su solicitud por los medios oficiales.

- Realizar la atención a la ciudadanía con las herramientas establecidas.
- Notificar al coordinador o líder del punto de atención para que se registre la incidencia o dificultad en la mesa de servicio.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Camila llega al CADE Gaitana a realizar un trámite de actualización de datos, pero al momento de iniciar la atención se presenta una caída del sistema de turnos y plataformas virtuales.	El servidor informa de inmediato a Camila sobre la falla temporal y ofrece alternativas: esperar el restablecimiento, reprogramar la cita o recibir información por otro canal como correo o WhatsApp. Asimismo, le notifica al líder de punto sobre la contingencia.

2.3 Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)

Situaciones internas o de emergencia, por ejemplo, un apagón, evacuación o si hay una alerta de seguridad. Para ello:

- Recuerde mantener una postura tranquila.
- Identifique las salidas de emergencia e informe a la ciudadanía con instrucciones claras lo que debe hacer, por ejemplo:
  "Por seguridad de todas las personas, en este momento debemos evacuar el lugar siguiendo las indicaciones del personal autorizado."
- Guíe de forma ordenada hacia las salidas de emergencia.
- No deje solos a menores de edad, personas con discapacidad o población vulnerable.
- No emita rumores ni especulaciones.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el SuperCADE Calle 13 se produce un apagón general acompañado de una alarma interna de seguridad. Varias personas se encuentran realizando trámites,	El servidor mantiene la calma, adopta una postura tranquila y se ubica en un punto visible. Informa con voz clara: *"Por seguridad de todas las personas, debemos evacuar el lugar siguiendo las indicaciones del personal autorizado. Les pedimos conservar la calma y avanzar ordenadamente hacia las salidas de emergencia"*.
Incluyendo adultos mayores, una madre con dos niños pequeños y una persona con discapacidad visual. Algunas personas comienzan a alterarse y preguntar insistentemente qué ocurre.	Acto seguido, guía a la ciudadanía junto con otros compañeros/as hacia las salidas señalizadas, asegurándose de brindar acompañamiento directo a las personas con movilidad reducida, niños y adultos mayores. Evita hacer suposiciones o compartir información no confirmada. Si alguien pregunta con insistencia qué está pasando, responde con firmeza: ***"Estamos siguiendo el protocolo de seguridad; en cuanto tengamos información oficial, se les comunicará".***

2.4 Congestión de usuarios(as)

Hay algunos momentos del día o por jornadas de atención especial, en los que puede haber congestión de personas. En este sentido, es importante que:

- Anuncie de manera empática lo que está pasando:
  "Les informamos que por alta demanda el tiempo de espera puede ser mayor al habitual. Agradecemos su comprensión. Si desea, puede consultar otras alternativas de atención".

¿Qué hacer?

- Ofrezca alternativas (puntos cercanos, citas posteriores, canales virtuales).

- Procure conservar la calma, y que las personas a su alrededor lo hagan, conteniendo la situación:
  Mantenga una actitud serena, use un tono de voz claro y pausado, y valide la incomodidad de los usuarios con frases como: *"Entendemos su molestia y estamos haciendo lo posible para agilizar la atención"*.

- Si identifica señales de descontento o agitación en el público, poner en conocimiento al líder o coordinador del punto para que este solicite el apoyo de seguridad, para garantizar un ambiente seguro.

2.5 Crisis emocional de la ciudadanía

Hace referencia a la respuesta inmediata ante una situación estresante o traumática, caracterizada por una intensa carga emocional, desorientación y confusión. Durante este estado, pueden presentarse síntomas físicos (*como temblores, agotamiento o insomnio*), emocionales (*miedo, tristeza, irritabilidad*) y conductuales (*aislamiento o llanto*), los cuales son reacciones normales y esperables. Por ello, es necesario aplicar los primeros auxilios psicológicos al ciudadano, es decir:

¿Qué hacer?

- Brinde un espacio privado, si es posible, donde pueda realizar un ejercicio de escucha activa.
- Use un tono de voz bajo y pausado y exprésele frases de confianza, por ejemplo: "Está seguro/a aquí. Respiremos juntos lentamente…"
- No toque ni invada el espacio personal.
- Pida apoyo de personal capacitado si la persona no logra calmarse después de realizar los tres pasos anteriores.
- No deje sola a la persona hasta que llegue apoyo especializado (Línea 123, servicios médicos) o alguna persona que haga parte de su red de apoyo (familiar o amigo/a).

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Pablo acude por un trámite al SuperCADE Américas, empieza a llorar y presenta síntomas de ansiedad porque, al parecer, está pasando por una situación personal delicada.	El servidor ofrece un espacio privado dentro de las instalaciones, usa un tono de voz bajo y calmado, valida sus emociones, lo invita a respirar juntos lentamente aplicando la técnica de respiración consciente: inhale profundamente por la nariz durante 4 segundos, sostenga el aire 4 segundos, exhale suavemente por la boca en 6 segundos**.** Repita este ejercicio tres veces para recuperar la calma antes de continuar. Y solicita apoyo especializado si es necesario. No lo deja solo hasta la llegada del apoyo (Línea 123 o servicios médicos).

2.6 Sobrecarga emocional del servidor(a) público(a)

Cuando el servidor(a) se sienta desbordado o alterado, es necesario aplicar los primeros auxilios psicológicos que se presentan a continuación:

¿Qué hacer?

- Deténgase por unos segundos: respire profundamente tres veces.
- Reconozca la emoción, por ejemplo: *"me siento tenso/a, pero puedo manejar esta situación". R*ecuerde que la incomodidad de la ciudadanía no es personal hacia usted.
- Si es necesario, pida apoyo, solicite relevo temporal a un compañero/a o al coordinador.
- Retome la atención con actitud neutral y voz calmada.
- Después del evento, informe al líder o solicite acompañamiento psicosocial si el impacto emocional persiste.
- Recuerde que su labor es fundamental para garantizar los derechos de la ciudadanía y que usted, como persona, también merece cuidado y bienestar. Su equilibrio emocional no solo le protege a usted, sino que fortalece la calidad del servicio que brinda. Cuidarse es también cuidar a los demás.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Margarita trabaja en el SuperCADE Manitas, durante una jornada de alta demanda, atiende a varios ciudadanos que están molestos por la demora en la atención. Uno de ellos levanta la voz, hace comentarios despectivos sobre su trabajo y exige una solución inmediata. Ella comienza a sentirse tensa, irritada y con dificultad para mantener la concentración y la calma.	Margarita, reconociendo su estado emocional, pide relevo por un momento a un compañero. Se retira brevemente del punto de atención, respira profundamente tres veces con la técnica de respiración consciente: inhalar profundamente por la nariz durante 4 segundos, sostener el aire 4 segundos, exhalar suavemente por la boca en 6 segundos. Analiza el momento recordando que la molestia de la ciudadanía no es personal, sino una reacción ante la situación. Solicita a su coordinador un relevo temporal mientras recupera la calma. Luego de unos minutos, retoma la atención con actitud neutral y voz calmada. Al finalizar su jornada, informa al líder inmediato sobre el episodio y solicita acompañamiento psicosocial, ya que identifica que el evento le dejó sensación de agotamiento emocional.

¿Qué hacer?

- Nunca culpe al sistema, al equipo de trabajo o superiores frente a la ciudadanía.
- Evite frases como: *"no sé qué hacer" o "esto siempre falla"*.
- No eleve el tono de voz, ni exprese molestia o incomodidad visible.
- Valide la molestia o inconformidad de la persona sin desautorizar la institución o la entidad.
- Mantenga la calma. La actitud del servidor/a impacta directamente en la respuesta emocional de la ciudadanía.
- Use un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos. Informe la situación con honestidad.
- Escuche atentamente y permita que la persona exprese sus inquietudes o molestias.
- Evite confrontaciones o juicios.
- Priorice la seguridad física y emocional de todas las personas presentes.

Marco normativa y orientaciones generales:

- Ley 1616 de 2013 – Ley de Salud Mental. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292
- Resolución 2210 de 2021. Enfoque diferencial y de género en la atención. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=123417
- Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) – Profamilia 2020 https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2025/03/Primeros-auxilios-psicologicos-6-2020.pdf
- Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres - Ministerio de la Protección Social. https://www.minsalud.gov.co/Documents/Salud%20Pública/Ola%20invernal/guía%20salud%20mental15%20julio%20-.pdf

2.7 Protocolo de atención a personas alteradas

Hace referencia a la atención de personas que, en el marco de la atención institucional, presentan comportamientos que dificultan el desarrollo del servicio de manera adecuada. Estos comportamientos pueden incluir:

- Expresiones agresivas verbales o no verbales.
- Exigencias reiteradas sin apertura al diálogo.
- Desconfianza extrema hacia la institucionalidad.
- Estados emocionales alterados como angustia, ira o frustración.
- Manifestaciones de violencia pasiva o activa.
- Dificultades para comunicarse de manera clara (por estado emocional o condición psicológica).

Es importante mencionar que este término no debe ser entendido como una etiqueta negativa, sino como una categoría operativa para diseñar estrategias de atención respetuosas, empáticas y eficaces.

¿Qué hacer?

- **Mantenga una actitud empática y profesional:** escuche activamente sin interrumpir, incluso si la persona está alterada y valide sus emociones con frases como:
  - ✓ “Le estoy escuchando atentamente”

- ✓ “Entiendo su molestia”
- ✓ “Es normal sentirse así en esta situación”
- ✓ “Comprendo lo que está sintiendo”

- **Evite subir el tono de voz o mostrar indiferencia**: mantenga una postura corporal abierta y receptiva; facilite la expresión de la persona; invítela amablemente a que exponga su situación con claridad; sea paciente y permita que se desahogue, incluso si eleva la voz.
  - ✓ Evite frases que pueden escalar el conflicto como: “no grite” “tranquila, tranquilo” o “cálmese”, en su lugar, use expresiones de contención como:
  - ✓ “Estoy aquí para ayudarle”
  - ✓ “Le estoy escuchando atentamente”
  - ✓ “Gracias por compartirlo, vamos a revisar juntos cómo podemos solucionarlo”.

- **Evite confrontaciones o discusiones:**
  - ✓ No entre en debates sobre quién tiene la razón.
  - ✓ No justifique errores con excusas. En cambio, explique con claridad y transparencia.
  - ✓ No tome de manera personal los reclamos o quejas. Recuerde que su rol es facilitar soluciones.

- **Busque soluciones posibles y realistas:**
  - ✓ Analice las opciones disponibles para resolver la situación.
  - ✓ No prometa soluciones que no están dentro de sus competencias.
  - ✓ Comprométase únicamente con lo que efectivamente puede cumplir.
  - ✓ Si es necesario, lleve el caso al área correspondiente con la trazabilidad adecuada.

- **Prevenga situaciones de riesgo o agresividad verbal o física:**
  - ✓ Solicite el acompañamiento de un compañero o personal de seguridad, sin alertar o alterar más a la persona.
  - ✓ Mantenga una distancia segura, sin confrontar.
  - ✓ Si la situación escala, indique que necesita ausentarse un momento y solicite apoyo.

Si persiste la conducta agresiva: es decir, aumento del tono de voz con lenguaje ofensivo, invasión del espacio personal o actitudes amenazantes o gestos violentos:

- ✓ Informe a la persona líder del punto de atención.

- ✓ De ser necesario, el personal de seguridad procederá a contactar a la Policía, amparados en el Art. 429 del Código Penal, sobre violencia contra servidor público.

Acciones posteriores

Registrar el incidente con fecha, hora, lugar, descripción de los hechos y testigos, - Interponer denuncia formal ante Fiscalía o Policía si hubo amenaza o agresión. (Victima).

- ✓ Solicitar atención médica o psicológica si hay afectación emocional o física.

- **Tenga en cuenta la herramienta Guía de riesgo Publico,** con el fin de reaccionar de manera adecuada, con base en el tipo de situación que se presente.

Memorando No. 3-2025-3944 - Ruta de atención - riesgo Publico, Secretaria General.

Nivel de alerta	¿Qué está pasando?	¿Cómo deberíamos actuar?	¿Quiénes deben actuar?	¿Con qué contamos para hacerlo bien?
1	La persona muestra incomodidad o molestia	Escuchar con empatía, reconocer lo que siente sin juzgar, evitar discutir o confrontar.	Todos los servidores	Capacitación previa *"Conoce y conecta con la ciudadanía"*
2	La persona habla más fuerte o hace reclamos con intensidad	Mantener la calma, responder con contención verbal, pedir apoyo a un compañero,	El servidor involucrado	Canal de comunicación interno
3	La persona se mantiene agresiva verbalmente o lanza amenazas	Solicitar apoyo del personal de seguridad y reporter la situación de inmediato.	Coordinador/a y Seguridad.	La red de apoyo
4	La situación se vuelve peligrosa o hay violencia física.	Apoyarse con el personal de seguridad y comentar la situación.	Seguridad + Coordinador/a	El personal de seguridad activa la ruta correspondiente.

Esta herramienta fue diseñada por la Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Esther, víctima del conflicto, acude al Centro de Encuentro para actualizar su Registro Único de Víctimas (RUV). Al informarle que el trámite puede tardar varias semanas, eleva la voz, llora y expresa desconfianza hacia la institucionalidad. Además, manifiesta que está grabando todo el procedimiento con su dispositivo móvil como respaldo y evidencia.	El servidor escucha activamente, valida sus emociones y expresa frases de contención como: "entiendo su preocupación o estoy aquí para ayudarle". Invita amablemente a Esther a un espacio reservado, permitiéndole expresar su situación sin interrupciones. No contradice ni discute con la usuaria; explica con claridad el proceso y los tiempos requeridos, sin ofrecer excusas y finalmente, entrega información sobre ayudas disponibles. En relación con la grabación, el servidor no la impide ni la cuestiona**,** reconociendo que, según el Artículo 21 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana)**,** toda persona puede registrar actuaciones institucionales como garantía de transparencia. Mantiene en todo momento una actitud profesional, respetuosa y empática, sin escalar el conflicto.

Marco normativo

- Ley 1801 de 2016. Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Artículo 21): Este artículo establece que todo procedimiento policivo puede ser grabado por cualquier medio

tecnológico, y prohíbe a las autoridades de policía impedir dichas grabaciones, salvo restricciones legales expresas. Aunque esta disposición se centra en procedimientos policivos, refleja una tendencia hacia la transparencia en las actuaciones de los servidores públicos.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538

- Ley 599 de 2000. Código Penal Colombiano. Artículo 429. Violencia contra servidor público.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6388
- Concepto 434291 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública indica que las grabaciones realizadas a empleados públicos en ejercicio de sus funciones son lícitas, ya que pueden servir para evaluar la calidad del servicio prestado. Sin embargo, advierte que estas grabaciones no deben ser publicadas en redes sociales.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=180068#:~:text=Las%20grabaciones%20realizadas%20a%20un%20empleado%20público,autorizadas%20directamente%20por%20el%20titular%20del%20derecho.
- Ley 1755 de 2025. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (Artículo 19)
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334
- Protocolo para la Acogida en los Centros y Puntos Locales de Atención a Víctimas.
https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/2025-05/Anexo%208.1%20Protocolo%20para%20la%20Acogida%20en%20los%20Centros%20y%20Puntos%20Locales%20de%20Atención%20a%20Víctimas_.pdf

2.8 Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención

Este protocolo establece las acciones a seguir por parte de los servidores y servidoras públicas en caso de presentarse el fallecimiento de una persona (ciudadano/a, visitante o servidor/a) en las instalaciones de un punto de atención, con el fin de garantizar una respuesta inmediata, digna y respetuosa, en concordancia con la normatividad vigente y los principios de atención humanizada.

¿Qué hacer?

1. **Preservar la calma y asegurar el área**
   - Suspender cualquier actividad inmediata en el área donde ocurrió el hecho.
   - Garantizar que no se manipule el cuerpo ni los objetos personales de la persona fallecida.
   - Solicitar el apoyo inmediato del personal de seguridad del punto.
2. **Activar la ruta de atención de emergencias**
   - Llamar a la línea de emergencias 123, informando:
     - Dirección exacta del punto de atención.
     - Que se trata de un fallecimiento.
     - Si la persona estaba siendo atendida o era visitante.
   - Notificar de manera inmediata al coordinador(a), supervisor(a), administrador(a) del punto.

3. **Atención inicial y contención**
   - Si hay familiares o acompañantes presentes, ubicarles en un espacio privado y tranquilo.
   - Ofrecer primeros auxilios emocionales, manteniendo un tono respetuoso y empático. (*siguiendo las indicaciones presentadas en el protocolo de atención frente a crisis emocional de la ciudadanía)*
   - Evitar conjeturas o comentarios sobre las posibles causas del fallecimiento.
   - No brindar información médica; remitir siempre a la autoridad competente.
4. **Preservar el lugar y colaborar con las autoridades**

   - No permitir el ingreso de personas no autorizadas al área del fallecimiento.
   - Facilitar la labor de la Policía Nacional, Fiscalía y organismos de salud.
   - Colaborar con la entrega de información requerida, respetando la confidencialidad.

5. **Gestión de la continuidad del servicio**

   - Reorganizar la atención a la ciudadanía para minimizar afectaciones.
   - Comunicar de manera breve y respetuosa a las personas usuarias que se presenta una contingencia y que se están tomando las medidas necesarias.

6. **Registro y reporte**
   - Levantar un acta interna con:
     - Fecha y hora del evento.
     - Descripción breve de lo sucedido.
     - Nombre del servidor que activó la ruta.
     - Autoridades que atendieron el caso.

- Remitir el acta y cualquier soporte requerido a las autoridades competentes de ser necesario.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el SuperCADE Américas, Ezequiel un ciudadano adulto mayor colapsa en la sala de espera. A pesar de la intervención de una informadora quien le aplico los primeros auxilios, la persona fallece en el lugar.	El servidor más cercano activa el protocolo, llama al 123 y avisa al coordinador. El área se aísla y se brinda contención a la familia en una sala privada. Se preservan los objetos personales del fallecido y se colabora con las autoridades para el levantamiento del cuerpo. Se reorganiza la atención de usuarios y se elabora el reporte interno.

Marco normativo

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 2 y 11: protección de la vida y la dignidad humana.
- **Ley 9 de 1979** – Código Sanitario Nacional. Artículos 590 a 597: disposiciones sobre manejo y disposición final de cadáveres https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177
- **Ley 23 de 1981** – Normas en materia de ética médica (manejo de la información sobre causas de muerte).
- **Ley 1801 de 2016** – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículos 146 y 147: medidas de preservación de la escena y colaboración con autoridades competentes. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538
- **Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana – Ley 1801 de 2016**, artículos 146 y 147: preservación de la escena y colaboración con autoridades.
- **Resolución 5194 de 2010** – Ministerio de la Protección Social. Por la cual se establecen disposiciones para el manejo, transporte y disposición final de cadáveres. https://www.minsalud.gov.co
- **Decreto 780 de 2016** – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud. Libro 2, Parte 8, Título 2: certificación de defunción y reporte a las autoridades. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77813

- **Organización Mundial de la Salud (OMS).** *Manual para la gestión de cadáveres en situaciones de desastre*. OPS/OMS, 2016. https://www.paho.org

2.9 Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita

Se entiende por **enfermedades de aparición súbita** aquellas que se manifiestan de forma repentina e inesperada, con síntomas que pueden ir desde leves hasta potencialmente graves y que requieren atención inmediata. Este protocolo busca garantizar una respuesta rápida, segura y coordinada, protegiendo la vida de la persona afectada y la integridad de las demás personas presentes en el punto de atención.

¿Qué hacer?

1. **Preservar la calma y evaluar la situación**
   - Identificar rápidamente si la persona presenta signos de una emergencia médica grave.
   - Evitar aglomeraciones alrededor de la persona afectada para garantizar espacio y ventilación.

2. **Activación inmediata de la ruta de atención de emergencias**
   - El/la servidor(a) que ejerza el rol de **brigadista** debe aplicar los lineamientos del **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias** de la entidad.
   - Llamar de inmediato a la línea 123, indicando:
     - ✓ Dirección exacta del punto de atención.
     - ✓ Síntomas observados y estado de la persona.
     - ✓ Si se cuenta con brigadistas u otro personal capacitado en primeros auxilios en el lugar.
3. **Aplicar primeros auxilios según el caso**
   - Solo si se cuenta con capacitación certificada, aplicar maniobras básicas de primeros auxilios mientras llega la asistencia médica (por ejemplo, RCP en paro cardiorrespiratorio, control de sangrado, manejo de posición de seguridad).
   - No suministrar medicamentos ni alimentos, salvo que la persona lo requiera por prescripción conocida y lo indique ella misma o un acompañante.
4. **Atender con enfoque de dignidad y respeto**
   - Hablar con voz calmada, identificarse como servidor(a) del punto y explicar lo que se está haciendo.
   - Evitar emitir juicios o comentarios sobre la causa del evento.

- En caso de pérdida de conciencia, verificar que la persona siga respirando y mantener vía aérea despejada.

5. **Contención emocional y manejo del entorno**
   - Si aplica, ubicar a familiares o acompañantes en un espacio tranquilo, informarles de manera clara y sin alarmar.
   - Mantener a los demás usuarios informados de manera breve y respetuosa si la atención se retrasa por la emergencia.
6. **Colaborar con las autoridades y personal médico**
   - Facilitar el acceso y tránsito del personal de salud.
   - Proporcionar la información conocida sobre el incidente y la persona afectada (nombre, documentos, síntomas observados).

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el CADE Toberín, Fernando un ciudadano presenta dificultad respiratoria repentina y pérdida parcial del conocimiento mientras espera su turno.	La brigadista del punto se acerca, verifica signos vitales y activa la línea 123 informando la ubicación y el estado de la persona. Se le coloca en posición de seguridad y se mantiene comunicación verbal para tranquilizarlo. Se despeja el área y se brinda apoyo a los acompañantes. Al llegar el equipo médico, se entrega un reporte verbal de lo sucedido y posteriormente se registra el evento en el acta interna.

Marco normativo

- **Constitución Política de Colombia**. Artículos 2 y 11: protección de la vida e integridad personal como deber esencial del Estado. https://www.constitucioncolombia.com
- **Ley 9 de 1979** – Código Sanitario Nacional, disposiciones sobre emergencias en salud pública.
- **Resolución 0312 de 2019** – Ministerio de Trabajo: Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- **Resolución 0312 de 2019** – Ministerio del Trabajo. Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incluyendo lineamientos para la atención de emergencias. https://www.mintrabajo.gov.co
- **Decreto 1072 de 2015** – Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6: prevención, preparación y respuesta ante emergencias en el entorno laboral.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77269

- **Ley 1801 de 2016** – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículos 146 y 147: disposiciones sobre asistencia inmediata y colaboración en casos de urgencia médica. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538
- **Organización Mundial de la Salud (OMS)**. *Guía de primeros auxilios y respuesta a emergencias médicas en espacios públicos*. OPS/OMS, 2018. https://www.paho.org

2.10 Protocolo de atención a personas en estado de embriaguez

Este protocolo se basa en los principios de respeto, seguridad y profesionalismo. Su objetivo es manejar situaciones con personas bajo la influencia del alcohol que causan desmanes, conflictos o un acercamiento confianzudo, brindando lineamientos para una atención segura y eficiente, protegiendo tanto al personal de la entidad como a la ciudadanía en general.

¿Qué hacer?

Identificar la situación: El personal de la entidad debe estar capacitado para reconocer los signos de embriaguez, como dificultad para hablar o caminar, olor a alcohol, comportamiento errático o agresivo.

Evaluar el riesgo: Evaluar si la persona representa un riesgo para sí misma, para el personal o para otros clientes.

- Si es nivel bajo de riesgo: La persona está ebria, pero tranquila y no causa problemas. El personal de atención debe mantener una actitud tranquila y profesional en todo momento. Hablar con un tono de voz bajo y un lenguaje directo. Si la persona no es agresiva, se le puede preguntar si necesita ayuda para conseguir un taxi o contactar a alguien. La idea es facilitar su salida del lugar de manera segura.
- Si es Nivel alto de riesgo: La persona es agresiva, disruptiva o parece incapaz de cuidar de sí misma. Se debe activar la ruta de Gestión de riesgo publico) la primera acción es alejarse y protegerse. Nunca se debe intentar retener a la persona por la fuerza. Notificar al equipo de seguridad o a un superior: El personal debe informar de inmediato a su supervisor, a los guardias de seguridad o a quien esté a cargo.

Si la persona es un peligro inminente para sí misma o para otros y no responde a las peticiones del personal, se debe contactar a la policía o a los servicios de emergencia (bomberos, ambulancia).

Documentar el incidente: Es crucial registrar los detalles del incidente, incluyendo la hora, el lugar, las personas involucradas y las acciones tomadas. Esto es importante para futuras referencias o si se presenta alguna queja.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el SuperCADE 20 de Julio se acerca un ciudadano de nombre Alex, indagando sobre los beneficios de Prosperidad Social, el ciudadano no se expresa de manera clara, su aspecto corporal es inestable y presenta signos de embriaguez.	El servidor que se encuentra en información se percata del estado de embriaguez del ciudadano y evalúa su forma de solicitar la información que es tranquila, le indica que es un servicio que solo es atendido por agendamiento y procede y indicarle la salida protegiendo tanto al personal de la entidad como al público en general.

Normatividad

- **Código Nacional de Policía, art. 33** Comportamientos que afectan la tranquilidad y relaciones respetuosas de las personas

- **Ley 1801, *"Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana",*** comportamientos que afecten la tranquilidad pública.

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

BOGOTÁ