AQUÍ SÍ PASA
BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3
Capítulo I – Aspectos generales

Nov 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3

Capítulo I
Aspectos generales

Este documento corresponde a la versión 3 del **Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital**, es el primero de tres capítulos y contiene los lineamientos para asegurar que el servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital sea oportuno, claro, efectivo, transparente, digno, accesible, equitativo y de calidad.

Este Manual tiene como propósito **mejorar la experiencia de servicio**, **fortalecer la confianza**, entendida como la construcción de una relación sólida entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, **facilitar el acceso a la oferta distrital** de manera efectiva y, fundamentalmente, **garantizar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes**.

Su elaboración contó con el acompañamiento de la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Asimismo, fue validado por la Secretaría Distrital de Integración Social, la Secretaría Distrital de Gobierno y, desde la Secretaría General, por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación. Este proceso se enriqueció, además, con los aportes derivados de ejercicios de participación con la ciudadanía y servidoras y servidores de la ciudad.

TABLA DE CONTENIDO

1. Aspectos generales... (4)

1.1 Ámbito de aplicación... (4)

1.2. Principios del servicio... (4)

1.3. Competencias que deben tener las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del Distrito Capital ... (6)

1.4. Derechos y deberes de la ciudadanía... (7)

1.5. Normatividad ... (8)

2. Aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía... (10)

2.1. Accesibilidad... (10)

2.2. Lenguaje claro e incluyente... (16)

2.3. Innovación abierta... (19)

3. Enfoques para la atención a la ciudadanía... (20)

3.1. Enfoque de derechos... (20)

3.2. Enfoque poblacional diferencial... (21)

3.3. Enfoque territorial... (21)

3.4. Enfoque de género... (22)

4. Perspectiva de interseccionalidad... (22)

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Manual está dirigido a todas las personas que tienen contacto con la ciudadanía u otros grupos de valor en los diferentes momentos del ciclo de servicio, a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico de las entidades que conforman la Administración distrital, por lo que debe garantizarse su difusión y apropiación.

1.2 PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El Modelo de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital se rige por los siguientes principios o normas que guían el pensamiento y la conducta y que orientan su diseño, implementación, seguimiento y evaluación; por lo que es fundamental el fortalecimiento de las capacidades socioemocionales de los equipos de trabajo, brindándoles herramientas para generar cercanía, confianza y empatía con la ciudadanía.

Estos principios no solo se traducen en acciones concretas orientadas a la solución de las necesidades ciudadanas, sino también en la importancia de contener y acompañar con sensibilidad, reaccionar oportunamente ante las situaciones que se presentan y hacer de cada interacción un espacio de servicio digno, transparente y efectivo.

Estos principios son:

- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Atención diferencial preferencial:** Garantiza el acceso y la atención prioritaria a los grupos poblacionales definidos por la ley en todos los puntos de servicio del Distrito y entidades con funciones administrativas.
- **Ciudadanía como razón de ser:** Reconoce a los ciudadanos como el eje central y propósito de la gestión pública, orientando todas las acciones y decisiones hacia la satisfacción ágil, eficiente y efectiva de sus necesidades y expectativas.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Confianza institucional:** Fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, la transparencia, la rendición de cuentas y un trato digno y humano.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** Son esenciales para cumplir los objetivos de la política, promoviendo la coordinación entre

actores del servicio, el uso eficiente de los recursos y la satisfacción ciudadana con equidad y justicia.

- **Corresponsabilidad:** Compromete al gobierno, las entidades y la ciudadanía a actuar conjuntamente y con solidaridad en la solución de problemas de interés social.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Equidad:** Promueve la justicia social y la igualdad en dignidad y oportunidades, garantizando el reconocimiento, la inclusión y la no discriminación en todas las condiciones.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Participación:** Reconoce el derecho de la ciudadanía a intervenir activamente en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que impactan su entorno.
- **Perdurabilidad:** Garantiza la continuidad de la Política de Servicio a la Ciudadanía, mediante el compromiso institucional en su cumplimiento, evaluación y mejora permanente junto con la ciudadanía.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, y promoviendo un trato recíproco entre ciudadanía y servidores que garantice la sana convivencia.
- **Solidaridad:** Fomenta la cooperación, el respeto y la empatía entre la ciudadanía y los servidores públicos, priorizando el apoyo a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o desventaja.
- **Territorialidad:** Reconoce el territorio como base de las decisiones y acciones públicas, considerando sus condiciones sociales, culturales y geográficas para garantizar un servicio diferenciado, inclusivo y en diálogo con las diversas ciudadanías y administraciones locales.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Reconoce a la ciudadanía como titular plena de derechos y exige a los servidores públicos

garantizar su ejercicio, protección y restitución cuando sean vulnerados.

- **Transparencia:** Garantiza el manejo claro y responsable de los recursos públicos, el acceso a la información y la rendición de cuentas, promoviendo la integridad, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

1.3 COMPETENCIAS QUE DEBEN TENER LAS PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LAS DIFERENTES ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL

Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas, entre otras, que les permitan ejercer su cargo y brindar calidad en el servicio a la ciudadanía:

- **Orientación a la ciudadanía:** dirigir las decisiones y acciones a la ciudadanía de manera empática, con respeto y dignidad, procurando dar solución a sus inquietudes de manera eficiente, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad y teniendo en cuenta los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.
- **Empatía:** reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, brindando una atención cercana, respetuosa y humana.
- **Resolución de conflictos:** capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas en el relacionamiento con la ciudadanía.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía.
- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Compromiso:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles,

métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

1.4 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

El servicio con calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se relacionan a continuación:

DERECHOS

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente, superando los estereotipos y roles discriminatorios. Lo que implica eliminar modos de representar, por ejemplo, a los grupos étnicos, a las personas con discapacidad, a las personas que ejercen las actividades sexuales pagadas (ASP), a las personas de los sectores sociales LGBTI, con otras orientaciones, identidades y expresiones de género diversas, firmantes de paz; así como a población migrante, refugiada o retornada, personas pospenadas o en procesos de reincorporación o reintegración, entre otras poblaciones.
- Recibir información oportuna de la ubicación, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para niñas, niños, adolescentes, personas gestantes o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, veteranos de la Fuerza Pública, personas con protección personal vigente o con un estado delicado de salud, personas con mascota de apoyo o asistencia, personas con enfermedades terminales y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Recibir información en lenguaje claro e inclusivo relacionada con el portafolio de trámites y servicio, así como los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- Obtener el radicado de la petición, con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir respuesta de fondo a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.

- Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

- Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

1.5 NORMATIVIDAD

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia (1991)	Artículo 2º. Define los principios fundamentales del Estado colombiano, entre los cuales se menciona la garantía de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

Norma	Descripción
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Artículos 5, 6, 7, 8 y 9 establecen derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones en la relación de las personas con las autoridades.
Ley 1448 de 2011	Dicta medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. En el Título IV establece las disposiciones generales, de restitución de tierras, procedimiento de restitución y protección de derechos de terceros.
Decreto Ley 019 de 2012	Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades.
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto Distrital 197 de 2014 (modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019)	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Establece reglas generales y especiales frente al ejercicio del derecho fundamental de petición.
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática." Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
Decreto 1166 de 2016	Establece reglas frente a la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto Distrital 847 de 2019	Establece y unifica para todas las entidades del Distrito Capital los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
CONPES 01 de 2019	Política pública distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.

Norma	Descripción
Documento CONPES D.C. 03 de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Establece el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Decreto Distrital 293 de 2021	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Documento CONPES 4070 de 2021	Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.
Resolución 1519 de 2020 (MinTIC)	Establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para PQRSD.
Directiva 005 de 2020	Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá.
Ley 2052 de 2020	Artículo 17: "En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por Función Pública".
Ley 2195 de 2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones." Modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo Programas de Transparencia y Ética Pública.
Decreto Distrital 221 de 2023	"Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones."
Decreto Distrital 542 de 2023	"Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones."
Decreto 477 de 2023 (Alcaldía Mayor de Bogotá)	"Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones."
Ley 2421 de 2024	"Por la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones sobre reparación a las víctimas del conflicto armado interno."
Circular 018 de 2025	Lineamientos para la activación del SuperCADE móvil "Ferias a tu servicio".

2. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.1 ACCESIBILIDAD

Accesibilidad universal: Garantiza que todas las personas, sin distinción de condición social, económica, cultural, territorial o física, puedan acceder en

igualdad de condiciones a la oferta institucional, eliminando barreras estructurales (físicas, tecnológicas, comunicacionales y actitudinales).

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Capital y que su alcance es transversal a todos los canales y oferta de la Administración Distrital es indispensable profundizar en su normatividad, concepto y aplicación.

En cuanto a la **normatividad**:

- La Ley 1618 de 2013 establece en su Artículo 14. Acceso y accesibilidad. Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.

- La Ley 1712 de 2014 establece en su Artículo 8. Criterio diferencial de accesibilidad. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

- En el mismo sentido, los artículos 13 y 14 del Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que:

  Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.

  Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los

espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

En cuanto a su **definición**:

A pesar de que existen varios conceptos similares, para el presente documento se ha tomado el concepto que se vinculó en el Decreto Distrital 293 de 2021, "Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", que lo definen como:

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De igual manera, es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que pueden presentarse y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia:

Barreras: Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

- **Barreras actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Barreras comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Barreras físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables[1], con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona sin distinción alguna, acceder a un bien o servicio que se encuentre disponible al público.

A continuación, se brindan recomendaciones para garantizar la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y a los diferentes canales de atención dispuestos por la administración distrital.

2.1.1 Accesibilidad en espacios físicos

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal[2] en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos, a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:

[1] "Por ajustes razonables se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales" (Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

[2] "Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten" (Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

- El acceso a los baños.
- La inclinación y ancho de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
- Sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
- Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 "Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil", e incluir señales podo táctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.

- ✓ Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual, además, debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- ✓ En la sala de espera, incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.
- ✓ Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audio guías.
- ✓ La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- ✓ Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

2.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

Tiene en cuenta la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, ya que establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En este sentido, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), entre otros.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos que especifican las directrices en cada uno de los componentes; con el fin de facilitar la consulta:

- Anexo 1. Directrices de accesibilidad web https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf
- Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf
- Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178659_Condiciones_minimas.pdf
- Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178656_Requisitos_datos_abiertos.pdf

2.1.3 Accesibilidad en canal telefónico

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la administración distrital, es indispensable mejorar la accesibilidad y las condiciones para que las personas que lo deseen puedan utilizarlo, por lo cual se brindan algunas recomendaciones:

- Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de

opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.

- Utilizar un servicio de interpretación para la realización de una llamada telefónica con una persona sorda.

2.2 LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

Es la forma de expresión precisa, sencilla, útil y fácil de entender de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía ejerza autónomamente sus derechos y cumpla sus deberes.

Una comunicación es clara cuando pone en primer lugar a la ciudadanía, es decir, reconoce sus particularidades y procura, teniendo en cuenta los diferentes enfoques, acercar la información pública de manera amable, cercana y entendible.

El Lenguaje Claro nace en la Política de Servicio a la Ciudadanía, pero es transversal a las políticas de relacionamiento, es decir, a las políticas de Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Participación ciudadana, pues cada momento de interacción con la ciudadanía debe ser confiable y cercano; y cada contenido público debe ser fácil de encontrar, comprender y usar.

Esto implica no solo la adaptación de contenidos, sino la construcción de una cultura de la simplicidad, de comunicaciones más empáticas y efectivas, lo que compromete no solo a las oficinas o dependencias de servicio a la ciudadanía, sino a las direcciones técnicas y oficinas asesoras de comunicaciones.

En este sentido, se recomienda tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- **Pensar en la ciudadanía,** es decir, ponerse en los zapatos de quién nos lee para identificar sus preguntas, intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; lo que implica tener, desde el principio, un enfoque diferencial poblacional. Para ello, tenga en cuenta las siguientes preguntas:

  ¿A quién le escribo? ¿Qué necesita saber o qué solicita? ¿Qué quiero que haga la persona después de leer el documento o respuesta?

- **Priorizar los mensajes más importantes**, es decir, qué es aquello que es indispensable y que responde efectivamente a las necesidades de información ciudadana. Puede apoyarse en las siguientes preguntas:

  ¿Cuál es el mensaje principal que quiero comunicar? ¿Este mensaje responde a la necesidad de información de la ciudadanía? ¿El texto dice lo esencial? ¿El texto es cercano y útil? Proporciona respuestas a las preguntas: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo?

- **Organizar la información,** la estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:

  *** Introducción**: permite ofrecer un contexto de la comunicación, por ejemplo, para el caso de una respuesta a una PQRSD, la introducción incluye el saludo de bienvenida y la fecha y número del radicado, **no es** indispensable incluir el texto de la petición ciudadana.
  *** Cuerpo**: es el apartado en el que se responde de manera directa la solicitud o petición, incluye qué debe hacer o cuáles son los pasos, requisitos o acciones a tomar.
  *** Cierre**: es el mensaje de despedida, el cual puede incluir canales o puntos de atención.

- **Usar un lenguaje simple,** para que la ciudadanía pueda a la primera lectura entender la información, esto incluye emplear palabras comunes o explicar las palabras especializadas, usar verbos en lugar de sustantivos (es más difícil decir "dar inicio" a "iniciar) [3], evitar las oraciones subordinadas, es decir, aquellas que dependen de una principal y que pueden desconcentrar la información principal, por ejemplo:

  "Mariela, vecina y lideresa de la localidad, cuando vino a la entidad, que fue la que le recomendaron en la Alcaldía, no sabía que el trámite no tenía costo, así que se puso muy contenta con la noticia", es mejor decir: *"Mariela fue a la entidad y se enteró de que el trámite no tenía costo"*.

  Las siguientes preguntas pueden ser útiles para redactar más simple:

  ¿Las palabras que utilizo son concretas y cercanas? ¿Los verbos están en presente y las frases en voz activa (¿sujeto + verbo + predicado)?

[3] 11 GUIA DEL LENGUAJE CLARO.pdf

¿Las palabras son fáciles de entender para personas que no son expertas en nuestros temas? ¿Se explican las palabras raras o desconocidas (legalismos, siglas, etc.)? ¿Las frases se relacionan entre sí? ¿Utiliza los conectores o enlaces entre las frases y los párrafos?

- **Usar un tono cercano.** El lenguaje claro también tiene que ver con el tono con el que nos comunicamos, por ejemplo, ¿estoy entregando información de manera cordial o estoy dando órdenes?, ¿utilizo un tono cálido o autoritario? Recuerde: nadie lee en neutro.

- **Usar recursos visuales** para aclarar o ilustrar información. Las tablas, figuras o imágenes pueden ayudar a facilitar su comprensión; también, las viñetas ayudan a clasificar información y presentarlas de manera más concreta y sencilla.

- **Revisar el documento.** Luego de escribir, vale la pena releer el documento para identificar errores, vacíos o información que pueda eliminarse. Esta nueva lectura puede hacerla un tercero para que el resultado sea más objetivo. También, es clave permitirse la retroalimentación, nadie es infalible y puede ser una oportunidad para enriquecer el contenido.

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

- **Metodología traducción de documentos a lenguaje claro de la Veeduría Distrital** (2019), que desarrolla ocho pasos para la simplificación de contenidos públicos: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdi.gobiernobogota.gov.co/mimec/archivos/2009_tarea_2039/11_MetodologiaparalaTraduccionde DocumentosaLenguajeClaro750.pdf

- **Manual de Técnica Normativa Distrital de la Secretaría Jurídica Distrital** (adoptado en 2022), herramienta que contiene lineamientos y pautas para la elaboración de los actos administrativos de carácter normativo del orden distrital, conforme a los estándares de calidad jurídica, coherencia, uniformidad y lenguaje sencillo. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_NORMA_ARCHIVO&p_NORMFIL_ID=33435&f_NORMFIL_FILE=X&inputfileext=NORMFIL_FILENAME

- **Guía para mejorar la calidad regulatoria con impacto en la oferta institucional de la Secretaría General** (2025), que incluye acciones de lenguaje claro para facilitar la comprensión y acceso a la oferta distrital. https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_descarga_transparencia/2025-09/GuiaMejorarRegulatoria.pdf

- **Guía práctica de comunicación: lenguaje claro para la apertura democrática del Departamento Nacional de Planeación** (2025), herramienta que facilita la comprensión de la información pública, promueve la confianza entre ciudadanía, comunidades e instituciones, y fortalece la participación informada. Guia_Lenguaje_Claro_2025.pdf

- **Espacio web de la Sección Quinta del Consejo de Estado**, para que cualquier ciudadano acceda a las decisiones de mayor impacto, por medio de audios (radio sentencias), videos e infografías. https://consejodeestado.gov.co/lenguaje-claro/index.htm
- **Derechos en el Territorio de la Corte Constitucional y Amazon Conservation**, que hacen accesibles las decisiones emblemáticas a favor de los derechos de las comunidades étnicas. **https://derechosenelterritorio.com/**

Ahora bien, es importante tener en cuenta, además, el lenguaje incluyente, es decir, el que está libre de prejuicios y estereotipos, y "permite la transformación de todo ese entramado de representaciones, símbolos e imaginarios a través de los cuales, como seres humanos, le otorgamos sentido a nuestra realidad, ordenándola y categorizándola"[4].

El lenguaje incluyente hace parte el reconocimiento de las diferentes identidades de género y expresión al género, relacionado con la utilización del nombre identitario y el uso de pronombres para interactuar con la ciudadanía de acuerdo con su identidad de género.

2.3. INNOVACIÓN ABIERTA (LABORATORIO DE CIUDAD)

Orientar la mejora de los escenarios de relación entre la ciudadanía y las diferentes entidades del Distrito Capital desde el desarrollo de metodologías y herramientas de innovación que partan de la propia experiencia ciudadana para transformar la gestión institucional.

[4] Manual Para Una Comunicación Libre De Sexismo Y Discriminación | Secretaría Distrital de la Mujer

- **Transformación digital:** es el aprovechamiento estratégico de tecnologías, datos y metodologías emergentes para rediseñar procesos, fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la experiencia de la ciudadanía. Este principio impulsa servicios públicos más accesibles, seguros, personalizados y centrados en las personas, garantizando una relación directa y ágil con el Estado.
- **Innovación:** Es la capacidad institucional para transformar la prestación del servicio a la ciudadanía mediante la generación de conocimiento, la experimentación, el uso estratégico de tecnologías y la adaptación continua. Este principio fomenta una cultura creativa, colaborativa y abierta al cambio, enfocada en responder de manera ágil y efectiva a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.
- **Transparencia:** Garantiza el acceso claro, oportuno y comprensible a la información pública como un derecho ciudadano y un deber institucional. Constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la legitimidad y la confianza en la administración distrital, que se hace mediante la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso la información pública la integralidad y la lucha contra la corrupción.

3. ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población o grupos de atención y reconocerlos en sus particularidades.

3.1 ENFOQUE DE DERECHOS

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública.

El servicio a la ciudadanía parte del respeto por los derechos humanos como base de la gestión pública. El Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos (PNADDHH), promovido por la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y el Ministerio del Interior buscan fortalecer a las entidades e instituciones desde la garantía, promoción y protección de los derechos humanos[5].

Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de

[5] Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos (2024)
https://derechoshumanos.gov.co/plan-nacional-ddhh/Paginas/plan-nacional-ddhh.aspx

vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También, a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna[6].

3.2 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

De acuerdo con lo señalado por Secretaría Distrital de Planeación, el enfoque poblacional-diferencial "centra la atención en la diversidad de las personas que habitan Bogotá. Permite comprender y visibilizar dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones de transformación desde la equidad, que materialicen el goce efectivo de sus derechos"[7]

El enfoque diferencial sirve para "visibilizar dinámicas de discriminación y exclusión que han vivido grupos poblacionales y sectores sociales en la ciudad; reconocer que las personas y colectivos tienen características y necesidades particulares que requieren respuestas diferenciales por parte del Estado; comprender a Bogotá como una ciudad diversa y encaminar las políticas públicas de la ciudad desde esta concepción"[8]

Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social, que aporten a la construcción de una Bogotá donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio.

3.3 ENFOQUE TERRITORIAL

Desde este enfoque se promueven acciones de política pública coherente con la realidad social, política y económica de las localidades del Distrito de Bogotá. A su vez reconocer las particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas.

---

[6] Declaración Universal de los Derechos Humanos. https://www.hchr.org.co/publicaciones/declaracion-universal-de-derechos-humanos/

[7] https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/equidad-y-politicas-poblacionales/preguntas-frecuentes

[8] https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/equidad-y-politicas-poblacionales/preguntas-frecuentes

Algunos ejemplos de aplicación de este enfoque, de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V6, (diciembre 2024)[9], pueden ser: i) Enfoque territorial de paz, ii) Enfoque territorial de desarrollo fronterizo, iii) Enfoque territorial de riesgos y desastres, vinculado con la gestión del territorio, iv) Enfoque territorial urbano, rural, regional, etc., que se dinamiza a partir de lógicas político administrativas de organización del territorio, entre otros.

3.4 ENFOQUE DE GÉNERO

De acuerdo con el *Manual para una comunicación libre de sexismo y discriminación para la prevención y eliminación de las violencias contra las mujeres* de la Secretaría de la Mujer, el enfoque de género constituye una herramienta de análisis que permite entender "cómo construcciones históricas, las diferencias y las desigualdades en los comportamientos y en las posiciones sociales de mujeres y hombres, en abierta oposición del enfoque tradicional naturalista que asignaba las diferencias y desigualdades a razones de tipo biológico" (García Prince, 2008, p. 13).

Es importante tener en cuenta la perspectiva interseccional que nos permita entender "las desventajas que recaen sobre las mujeres como consecuencia de la combinación de múltiples ejes de discriminación que limitan la realización de sus derechos, el desarrollo de sus capacidades y el acceso a bienes y servicios[10].

4. PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD

Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional)[11].

En el servicio a la ciudadanía, esta perspectiva orienta tanto la atención como los procesos de formación de los/as servidores/as públicos, promoviendo habilidades para el trato digno, incluyente y equitativo. Implica reconocer las

[9] Manual Operativo MIPG

[10] Caja de herramientas para la transversalización de los enfoques de género y diferencial en los procesos de investigación, Secretaría Distrital de la Mujer, 2022

[11] Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE

particularidades de cada persona, adaptar los servicios a sus necesidades y generar entornos accesibles y respetuosos de la diversidad, asegurando así una experiencia de calidad para toda la ciudadanía.

Desde esta perspectiva nos permite comprender cómo se cruzan, superponen e interactúan las categorías identitarias o factores diferenciales como la pertenencia étnico-racial, la orientación sexual, el ciclo de vida, la discapacidad, entre otras variables, en la reproducción de formas de discriminación y exclusióni (Caja de herramientas para la transversalización de los enfoques de género y diferencial en los procesos de investigación, Secretaría Distrital de la Mujer, 2022).

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

SECRETARÍA