



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



[Honor, Valor, Disciplina]

**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

El gobierno distrital ha logrado importantes avances en la modernización de la administración pública; sin embargo, se ha identificado la necesidad de impulsar el servicio a la ciudadanía como parte fundamental de su gestión, lo que le ha llevado a adelantar procesos dinámicos de fortalecimiento dirigido a elevar la transparencia hacia su destinatario principal.

Por su parte la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tiene como misionalidad proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano, y tiene dentro de sus objetivos identificar y dar respuesta oportuna a las necesidades de las partes interesadas.

En este contexto, la UAECOB define e implementa mecanismos para consolidar el servicio a la ciudadanía como eje fundamental de su quehacer institucional, teniendo como pilar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Este ejercicio de fortalecimiento de la cultura del servicio implica la articulación y concertación entre las dependencias de la Entidad, de manera que el servicio a la ciudadanía sea homogéneo, sin desconocer la particularidad y especialidad de cada una de ellas, logrando que la ciudadanía identifique a la UAECOB por su atención uniforme y de calidad sin importar el lugar o la persona por quien está siendo atendido/a.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía

El de la UAECOB

es una herramienta que contiene parámetros para la interacción con la ciudadanía en la cotidianidad, o para aquellas situaciones atípicas que se presenten durante la atención, está dirigido a los servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la Unidad, y ha sido planteado como una herramienta de apoyo a la calificación del personal, con el fin de estandarizar y mejorar el servicio que se presta en la Entidad.

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con la ciudadanía es responsabilidad de todos y todas en la UAECOB, por tanto, si bien la experiencia ha demostrado que existen

cualidades previas que están implícitas en la atención a la ciudadanía, existen competencias que fortalecen el servicio y se aprenden a través de un proceso de formación y técnicas adecuadas que promueven el mejoramiento en las relaciones interpersonales.

1. OBJETIVO

Definir parámetros de atención que promuevan una cultura de servicio, enmarcada en estándares y principios de eficiencia y efectividad, con el propósito de mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas en relación con la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

2. ALCANCE

El protocolo de atención a la ciudadanía ha sido diseñado para el conocimiento y aplicación de todos los servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

Así mismo, abarca el ciclo de servicio que inicia en el primer punto de contacto entre la ciudadanía y la Unidad y termina, sólo temporalmente, cuando el ciudadano (a) considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando éste decide regresar a solicitar otro servicio.

Como sea que cualquier contacto de la ciudadanía con la entidad resulta en un momento de verdad, el servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, los factores que intervienen en el ciclo del servicio son:

- Acceso
- Orientación
- Atención
- Seguimiento a la atención
- Administración Distrital
- Infraestructura
- Oportunidad en la prestación del servicio



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

3. MARCO LEGAL

Decreto Distrital 847 de 30 de diciembre de 2019,

"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009

"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", del Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades públicas en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, han venido fortaleciendo su modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional. Para impulsar el logro de los mencionados objetivos, el Estado ha expedido la siguiente normatividad:

Decreto 197 de mayo 22 de 2014, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., la cual se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la

interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad.

Ley 1712 de 6 de marzo de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, regulan el derecho de acceso a la información pública, establecen los procedimientos para el ejercicio y garantía de este derecho, así como las excepciones a la publicidad de información, y definen los criterios de razonabilidad y proporcionalidad con lo que se deben aplicar los principios enmarcados en esta Ley.

Decreto 019 de enero 10 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades en lo referente a disminuir la cantidad de procesos en la interacción con los ciudadanos, subraya, en defensa del principio de economía para la actuación administrativa, que los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo

y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos y que las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

En cuanto al principio de simplicidad se establece que los trámites deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir, en ese mismo sentido, se establece que se deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares.

La norma también legisla sobre el servicio de atención personalizada señalando que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Decreto 1474 de julio 12 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades porque establece que en todas las entidades del orden nacional debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente, se ordena que en la página web principal de toda entidad pública exista un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Anualmente, de acuerdo con lo dispuesto en esta norma, cada entidad debe elaborar una estrategia anticorrupción que incluya los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto Distrital 371 de 30 de agosto de 2010,

"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

Directiva 15 de 2015, "Directrices relacionadas con atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción"

Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, Implementación de Estrategias de Gobierno en Línea:

tiene especial importancia dentro del modelo de servicio que diseñan las entidades, por cuanto señala los



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**

principios orientadores en lo que respecta a la prestación de servicios eficientes a la ciudadanía. En esta materia, el Manual pide que las entidades adelanten las siguientes acciones para la mejora del servicio al ciudadano:

- A. Analizar y caracterizar los usuarios de la entidad.
- B.
- C. Implementar el esquema de atención al ciudadano.

Ley 962 de julio 8 de 2005, en la atención a la ciudadanía es primordial generar estrategias tendientes a la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, generando un servicio más ágil y eficiente.

4. DEFINICIONES

Canales de Interacción: Cualquiera de los medios de contacto dispuestos por la UAECOB para la comunicación con la Ciudadanía.

Calidez: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Ciudadano/a: toda persona que hace parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan.

Claridad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos necesitan conocer.

Celeridad: Aspectos que componen la agilidad de la prestación de servicios a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

Ciclo de Servicio: Es la suma de momentos de verdad que debe tener la ciudadanía cuando experimenta el servicio en la UAECOB, momentos en los que factores y actores influyen en el ciudadano(a) quien percibe experiencias y vivencias que le permitirán tener una opinión respecto a la satisfacción frente al trato recibido.

Digno: servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndoseles como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Efectividad: respuesta satisfactoria a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que estas se

enmarquen en las normas y principios que rigen la acción de los servidores públicos y contratistas.

Información y Orientación: acción que busca entregar datos procesados acerca de los trámites, programas y servicios que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y otras Entidades Distritales.

Momento de verdad: Todo episodio en el cual la ciudadanía entra en contacto con cualquier aspecto de la UAECOB y de esta manera se forma una impresión sobre la calidad del servicio.

Moralidad: conjunto de normas que se preceptúa bajo los principios de buenas conductas y costumbres para determinar el comportamiento de una persona.

Oportunidad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**



[Honor, Valor, Disciplina]

**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

5. SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Para efectos del presente documento se tomará la definición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía "(...) se entenderá por servicio a la ciudadanía el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad."

5.1 PRINCIPIOS RECTORES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La ciudadanía es la razón de ser de la administración pública, por lo cual, para la UAECOB, el servicio es una vocación interna que nos compromete con el otro y otra para satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, por eso en la Unidad el Servicio a la Ciudadanía estará orientado y soportado en los principios que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en el **Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014**, por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

La Ciudadanía como razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados y/o encaminados a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

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

Transparencia: Práctica que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los

componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

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

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

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.

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.

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

Titularidad y efectividad de los derechos: Responsabilidad para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

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

Corresponsabilidad: Responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Coordinación, Cooperación y Articulación: Requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Cobertura: Responsabilidad de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Accesibilidad: Hace referencia al servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

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.

5.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas requiere ante todo de compromiso del servidor público y que realmentese asuma de manera tanto racional como efectiva, que ellos merecen

dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual los servidores hoy se desempeñan como tal en la Administración Distrital.

Para que un servicio a la ciudadanía sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos, a saber:

Confiabilidad: Permite a los ciudadanos y ciudadanas confiar en la exactitud de la información suministrada.

Amabilidad: Brindar a los ciudadanos/as una atención de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgando la importancia que se merecen.

Efectivo: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que estas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

Respetuoso: Es el servicio digno, imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociendo sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Rápido: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

En este mismo sentido, para alcanzar una gestión orientada al servicio a la ciudadanía se deben fortalecer actitudes, habilidades y conductas adecuadas tales como:

- Amabilidad y Cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y Paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad
- Transparencia
- Formador de Ciudadanos y Ciudadanas

Específicamente para las personas encargadas de la atención directa a la ciudadanía de forma confiable, amable, digna y efectiva, se debe garantizar que cuenten con:

Competencias funcionales:

- Actitud de servicio para orientar e informar a la ciudadanía
- Capacidad para aplicar protocolos de servicio



U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.

- Orientación al servicio
- Conocimiento de la misión, visión y estructura de la UAECOB
- Conocimiento de los trámites y servicios ofrecidos por al UAECOB
- Conocimiento y apropiación de los criterios para acceder a cada trámite y servicio
- Conocimiento y capacidad para la operación de sistema de cómputo, internet y office
- Uso y aplicación adecuada de los de sistemas de información propios del servicio

los requerimientos de la ciudadanía presentados a través de los canales de atención dispuestos por la Unidad con el fin de asegurar una atención eficiente: Presencial (escrito, verbal, buzón de sugerencias), telefónico y virtual.

La información de trámites y servicios de la UAECOB será publicada para conocimiento y acceso de la ciudadanía en la página web de la entidad, así como en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Competencias comportamentales:

- Autocontrol
- Transparencia
- Comunicación asertiva
- Sensibilidad Social
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Aprendizaje continuo
- Tolerancia a la presión
- Sentido de pertenencia con la entidad
- Adaptación al cambio
- Trabajo en Equipo y Cooperación
- Orientación a resultados

Perfil:

- ACADÉMICO: Bachiller.
- EXPERIENCIA LABORAL: Doce (12) meses de experiencia relacionada y acreditada con servicio al cliente o la ciudadanía.

5.3 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos busca garantizar los Derechos y Deberes Constitucionales y se compromete a vigilar que la ciudadanía reciba un trato respetuoso, considerado, diligente y equitativo a todas las personas sin distinción, por lo anterior cuenta con la Carta de Trato Digno, en la que se establecen los Derechos y Deberes de la Ciudadanía en la UAECOB.

5.4 CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos cuenta con el Instructivo de Canales de Interacción Ciudadana que tiene como objetivo establecer las condiciones para la gestión y trámite de



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**



[Honor, Valor, Disciplina]

U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.

6. PROTOCOLOS EN LA UAECOB

6.1 ASPECTOS GENERALES

Para la atención presencial se debe tener en cuenta el ciclo de servicio en los momentos de verdad, de acuerdo con la interacción entre la ciudadanía y el servidor público o contratista o en su defecto aquellos que presten servicios tercerizados a favor de la Entidad.

En los puestos de trabajo, tanto en el punto principal de atención a la ciudadanía, como en los ingresos al edificio comando, Súper CADES, ferias de servicios donde se apoyen eventos con la Alcaldía Mayor de Bogotá y Estaciones de Bomberos, deben contener un mínimo de espacio en condiciones de bioseguridad, limpios y despejados para brindar a la ciudadanía la entrega de la información correspondiente a los trámites y servicios, asesorías, radicación y correspondencia entre otras.

El cuidado y apariencia de los espacios físicos tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no es solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general. Debe ser del interés de servidores y servidoras, ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo. Esto además facilita la labor individual.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano o ciudadana debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.

Las carteras, morrales, cascos y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano/a

- No se deben tener elementos distractores tales como: teléfonos celulares, audífonos, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o portapapel).

- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- Dar uso adecuado a los puntos ecológicos.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.
- Actualizar y mantener en buen estado las carteleras e información contenida en ellas.

En este mismo sentido, la presentación personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto a la entidad, por lo cual debe ser apropiada para el rol que desempeña, portando adecuadamente la prenda distintiva, cuando aplique, de manera visible la identificación (carné institucional) y manteniendo una buena imagen institucional.

Expresividad en el Rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. La expresión facial es relevante, es fundamental mirar a los ojos, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está transmitiendo, con un lenguaje gestual acorde con el trato que se está brindando verbalmente.

Voz y lenguaje: El lenguaje que se use y el tono de voz complementan lo que se está diciendo. Por lo tanto, es fundamental prestar atención a la elección de las palabras durante la comunicación con la ciudadanía, utilizando adecuadamente la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis y la fuerza de la voz, como parte de una comunicación efectiva.

Postura: Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra autoconfianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

6.2 ATENCIÓN PRESENCIAL

Desde la primera persona que recibe a las ciudadanas y ciudadanos en la entrada de cada dependencia, hasta quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano o ciudadana bien atendido durante su visita; para lograr este propósito se deberá tener en cuenta el siguiente **protocolo básico**:

- Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención. Verificar que esté limpio el



U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.

- puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Documentarse respecto a la información que se va a transmitir.
- Hacer contacto visual con el ciudadano/a desde el momento en que se acerque.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión "¿en qué le puedo servir?".
- Brindar una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Escuchar al ciudadano/a e identificar las razones por las cuales requiere ser atendido/a
- Verificar el cumplimiento de los requisitos si es el caso.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano/a, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Actuar buscando la satisfacción del ciudadano/a, sea un asesor.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- No manifestar duda o incredulidad frente a la solicitud del ciudadano/a
- En lo posible llamar al ciudadano/a por su nombre, no tutear ni usar apelativos como: mamita, papito, reina, chiquito, abuelito/a, o mijito, entre otros.
- Permanecer siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno/a de sus compañeros/as esté atento a reemplazarlo/a durante su ausencia.
- Dejar lo que esté haciendo mientras se atiende al ciudadano o ciudadana; esto le hará sentir que él o ella merece toda la atención.
- No conversar ni por teléfono ni con los compañeros/as de temas ajenos a la solicitud del ciudadano/a, mientras se atiende.
- Ser prudente en la manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos/as, familiares y conocidos/as debe ser igual a la que se presta a todas las ciudadanas y ciudadanos, sin distinguir alguno.

- No fumar, ni retocar el maquillaje en el puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- No comer, ni masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano o ciudadana, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
- Finalizar el servicio expresando una despedida cordial usando la expresión "¿hay algo más en lo que le pueda servir?".

Personal Guarda de Seguridad y vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a cualquier punto de atención por cuanto es necesario contar con su disposición, para que, una vez establecidas sus consignas generales y específicas, la labor de seguridad se dirija a las personas que solicitan servicio a la ciudadanía o a la dependencia en donde será atendido/a, para que allí se les brinde la atención requerida.

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos/as, se deberá informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la UAECOB.

Personal de servicios generales

En caso de que en el punto de información se esté brindando atención, estos/as deben:

- Hacer contacto visual con el ciudadano/a que está recibiendo la atención.
- Saludar amablemente a los ciudadanos y ciudadanas.
- Procurar que la limpieza en los espacios de atención a la ciudadanía se realice antes de dar inicio al servicio.
- Es requisito ofrecer a los ciudadanos y



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**

ciudadanas espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía distritales y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

Es necesario que se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, tal como se describe a continuación:

- Limpiar y efectuar mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes y materas, entre otros.
- Limpiar las áreas de servicio y trámites.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como puertas y sillas.
- Limpiar las oficinas administrativas y baños.
- Mantener paredes e interruptores limpios.
- Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.
- Limpiar los vidrios internos y externos y persianas.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.

6.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es fundamental que los servidores/as, contratistas y colaboradores de la UAECOB generen sentido de pertenencia y compromiso con la entidad y atiendan las llamadas telefónicas en la línea asignada, generando redes de información y favoreciendo el servicio telefónico que se brinda.

Con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, los servidores/as deben evitar colgar las llamadas que ingresan a la entidad o dejar de contestar, ya que estos son comportamientos que se deben evitar teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico. Así mismo, se debe tener en cuenta:

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Usar los guiones establecidos por la entidad para la atención telefónica.
- Evitar emitir sonidos incómodos (carraspear, chasquear, etc) antes y durante la llamada.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

- Pronunciar de manera clara y diferenciada las vocales y consonantes de las palabras.
- Brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas, es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- Transmitir la información al ritmo del ciudadano/a, determinar cuándo se da información rápida o lenta de acuerdo con la capacidad de comprensión del ciudadano.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, comunicar que se pasará la llamada al área encargada o brindar el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Al transferir la llamada a otra dependencia, pedir al usuario que espere unos minutos en línea mientras le comunican con el área y con el funcionario competente. No transferir llamadas de manera errónea.
- Utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, retomar la llamada constantemente para que el ciudadano o ciudadana sienta acompañamiento constante.

6.4 CANAL DE CORRESPONDENCIA

Este canal les permite a los ciudadanos/as, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Para garantizar el adecuado trámite a las comunicaciones escritas en la UAECOB remítase al Procedimiento para trámite de correspondencia, teniendo en cuenta el **protocolo básico** de atención presencial y, además:

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicar, recibir.
- Verificar que el número de anexos relacionados se encuentren adjuntos a la comunicación.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, a menos que el sobre indique que es de carácter reservado o confidencial.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**

estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibido, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Entregar el número de radicado para futuras consultas, firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Radicar las comunicaciones el mismo día que se reciben en la ventanilla
- Revisar que las comunicaciones cuenten con la totalidad de datos requeridos para dar respuesta y que sean legibles y claros.
- Solicitar a la persona que radique que manifieste si desea recibir la respuesta por correo electrónico, de ser positiva su respuesta, asegurarse que el correo electrónico se encuentre en la comunicación radicada.

6.5 SITUACIONES COMPLEJAS

El servicio a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades las servidoras y servidores públicos deban tratar con ciudadanos y ciudadanas confundidas, molestas, frustradas y hasta groseras, en este sentido es necesario utilizar ciertas herramientas que faciliten la atención a ciudadanos inconformes:

- ☐ Dejar al ciudadano/a que se desahogue y diga cómo se siente.
- ☐ No interrumpir.
- ☐ Mostrar el interés de escuchar su queja o reclamo, para que el ciudadano tenga la confianza y tranquilidad de comentarlo ocurrido.
- ☐ Mostrar con la actitud que se le está escuchando.
- ☐ No decir que se calme.
- ☐ Mantener contacto visual.
- ☐ No tomar la situación como algo personal; el ciudadano o ciudadana se queja de un servicio, no en contra del servidor/a.
- ☐ No formar opiniones negativas, indagar e identificar los motivos reales de la inconformidad del ciudadano.
- ☐ Presentar disculpas por lo ocurrido y hacer ver que comprende la situación.
- ☐ Si el caso presenta complicaciones para resolver la solicitud, dirigirse a la coordinación de su proceso y comentar lo sucedido para fijar otra mirada de solución ciudadana según el caso.
- ☐ Si la situación se sale de control solicitar acompañamiento de un compañero y analizar si pueden presentarse agresiones y determinar el

llamado del personal de seguridad, para evitar riesgos en la seguridad física.

- ☐ Si se materializa el riesgo de agresión por parte de la ciudadanía, se implementará el protocolo de seguridad con el acompañamiento del personal de la Policía Nacional, de acuerdo con las actuaciones penales, consagradas en el Código Penal Artículo 429 de la Ley 599 de 2000, modificado por la Ley 1453 de 2011. Artículo 43, "Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años".

6.6 ESTRATEGIA PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE ALTO IMPACTO Y/O DEMANDA.

Si durante la atención presencial se identifica una alta demanda de servicio que genere tiempos de espera adicionales a la ciudadanía se procederá de la siguiente manera:

- ☐ Informar a la ciudadanía que se activará el protocolo de atención por alta demanda para agilizar la atención y procurar disminuir los tiempos de espera.
- ☐ Identificar el motivo por el cual la ciudadanía se encuentra en la fila o sala de espera.
- ☐ Si la ciudadanía que se encuentra en la fila o sala de espera desea orientación básica que no implica un trámite de atención, la información se brindará de manera inmediata.
- ☐ Verificar si la ciudadanía que se encuentra en la fila o sala de espera cuenta con los requisitos mínimos para iniciar el trámite, de no ser así, entregar la información impresa.
- ☐ Contar con material impreso (cuando aplique) con la información básica de la entidad y requisitos para adelantar los trámites y servicios ante la UAECOB.
- ☐ Invitar a la ciudadanía a visitar la página web de la entidad y socializar los canales de interacción que complementan la atención presencial.
- ☐ Activar al personal que se encuentra realizando actividades administrativas para la atención presencial, durante el tiempo de atención de alto impacto.



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.



[Honor, Valor, Disciplina]

**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

7. LINEAMIENTO ENFOQUE POBLACIONAL – DIFERENCIAL EN LA UAECOB

La atención a la ciudadanía implica la obligación de prestar un servicio amable y efectivo, reconociendo las necesidades, particularidades y dinámicas de los ciudadanos y ciudadanas, con el propósito de superar la segregación y facilitar el pleno goce de sus derechos, por lo cual se hace necesario incorporar en los procesos de servicio de la UAECOB el enfoque poblacional-diferencial.

Para tal efecto, es necesario precisar la conceptualización de este enfoque. En el marco de las políticas públicas, los enfoques se entienden como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales.²

El enfoque de los derechos humanos comprende integral y relacionadamente el enfoque de género, el enfoque poblacional, el enfoque diferencial, el enfoque territorial y el enfoque ambiental.

Enfoque poblacional – diferencial

Según la Guía para la formulación e implementación de Políticas Públicas, **el enfoque poblacional** se orienta a entender el abordaje de las diferentes categorías en función de su ciclo vital y generacional, su condición y situación, así como su identidad y diversidad (Concejo de Bogotá, 2016, p.745). Atiende particularidades por grupo etario: infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez; por pertenencia étnica; por situaciones de desplazamiento, entre otros. Sin embargo, cada una de estas categorías presenta diferencias y particularidades que es necesario visibilizar para comprender la manera como el Estado debe abordarlas.

El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potencializar las acciones diferenciales que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas y permite visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

Las categorías de análisis del enfoque diferencial³ son:

Transcurrir vital: Analiza la situación de los diferentes grupos etarios a la luz de las desigualdades y exclusiones que viven debido a su edad y las particularidades relacionadas con su desarrollo

biológico, psicológico, emocional y social. Esto con el fin de formular

acciones que contribuyan al pleno ejercicio de su ciudadanía en condiciones de igualdad, atendiendo las capacidades y potencialidades propias de cada edad.

Los grupos etarios actualmente definidos en el Distrito son: Infancia y adolescencia, Juventud, Adultez y Envejecimiento y vejez.

Orientaciones sexuales e identidades de género:

Reconoce la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente 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.

Grupos étnicos: Esta categoría analiza las prácticas de exclusión y discriminación que los grupos étnicos han vivido históricamente con el fin de transformarlas en integración e inclusión social, en pro de lograr el goce efectivo de sus derechos. En este proceso se busca visibilizar las particularidades de la cosmovisión, cultura, origen e identidad de los grupos étnicos, y orientar las actuaciones del Estado en función de estas.

Esta categoría del enfoque diferencial se materializa principalmente en la implementación de acciones afirmativas que restablecen la garantía de derechos de los grupos indígenas, raizal, ROM, afrodescendientes y palenqueros.

Situación o condición: La Comisión Intersectorial Poblacional del Distrito define la situación como “el conjunto de circunstancias y elementos que contribuyen a generar discriminación y segregación y que puede o no ser coyuntural” y establece que la condición “hace referencia a las condiciones materiales de vida de la persona o la población; se asocia con la satisfacción de necesidades o intereses prácticos, de sus requerimientos inmediatos” (Alcaldía Mayor de Bogotá, CIPO, 2013). Entre las situaciones y condiciones identificadas en el Distrito se encuentran las personas con discapacidad, las víctimas del conflicto armado, entre otros.

Adicionalmente, es necesario tener en cuenta que de conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de **atención preferencial** para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.



U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.

En este orden de ideas a continuación se relacionan algunas recomendaciones para incorporar el enfoque poblacional – diferencial en el proceso de servicio a la ciudadanía y asegurar medidas de atención preferencial.

7.1 FORMACIÓN

La UAECOB incluirá en los procesos de formación dirigidos al personal asignado para el servicio a la ciudadanía temas de enfoque poblacional – diferencial, que brinden herramientas para una atención incluyente, que reconozca la importancia de mantener actitudes de respeto, apertura, confianza y equidad como principios de la entidad, así como el uso de un lenguaje inclusivo.

7.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL CON ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

7.2.1 Atención a Adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con enfermedad terminal

Se realiza por orden de llegada, priorizando su ingreso, ofreciendo una silla preferencial, es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas ni maternalistas.

7.2.2 Atención a niños, niñas y adolescentes

Se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

- **Sobre el respeto a la diferencia:** Los servidores y servidoras no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- **Sobre encuentros con niñas, niños o**

adolescentes: Ningún servidor o servidora del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.

- **Sobre la privacidad de la información:** Ningún servidor o servidora podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- **Sobre el dar y recibir:** Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada servidor o servidora debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.
- **Sobre el buen trato:** No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerque a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar.

7.2.3 Atención a personas con discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término “personas con discapacidad”, como se planteó en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. La Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

- Recibir al ciudadano o ciudadana con discapacidad y permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que reciba atención con prioridad.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- No utilizar términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y se requiere hacer una pregunta, hacerlo directamente, para evitar hacerle sentir excluida de la atención.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evitar hablar en tono aninado, consentir la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas inapropiadas o comentarios imprudentes.
- No adivinar lo que la persona necesita; es mejor dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperar que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Atención a personas ciegas o con discapacidad visual

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera, total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que más frecuentemente los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran, son las de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Prestar atención a la persona a pesar de que ella no pueda ver; las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras

le habla se está mirando en otra dirección.

- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tomar con suavidad la mano y ubicarla en el hombro, no halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Evitar caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.
- Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, dar indicaciones precisas, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
- Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Para indicar dónde está una silla, ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, caminar al lado opuesto de él, describir el lugar y evitar distraer el perro o alimentarlo.
- Al leerle un documento, hacerlo despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Para indicar a una persona ciega dónde firmar, tomar su mano y llevarla al punto donde debe hacerlo.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír.⁵ Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, tocar levemente su hombro.
- Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva y acudir a indicaciones visuales.
- Evitar tapar la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

decir, pedir que lo repita o que lo escriba. No aparentar haber entendido.

- Si el ciudadano o ciudadana pide hablar con más volumen, seguir la instrucción sin subir demasiado el tono de voz, puede creer que lo están gritando.
- Evitar gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evitar sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tener en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que se debe procurar contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evitar dirigir la palabra solo a éste, olvidando que el interlocutor es la persona con discapacidad.
- Si se escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con discapacidad Sensorial

La discapacidad sensorial se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto al momento de atender un ciudadano o ciudadana, se debe tener en cuenta:

- Estar alerta frente a las necesidades de la población sorda ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben más.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Ubicarse en su campo de visión.
- Informar que se está presente y tocar a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximarse a ella y tocar su brazo permitiéndole que se sujete.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella y vocalizar correctamente.

Atención a personas con discapacidad física o motora

La discapacidad física, se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o las piernas. Por consiguiente, tener en cuenta:

- Identificar la ruta adecuada para la movilización.

- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Al atender a una persona en silla de ruedas, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, preguntar a la persona por el manejo de esta.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.
- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Ubicar la silla de ruedas frente a los interlocutores.
- Para bajar escaleras colocar la silla de frente, inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras colocar la silla de espalda a la escalera, inclinarla hacia atrás y hacia arriba.
- Cargar en brazos al usuario de la silla de ruedas durante una emergencia.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, identificar la necesidad de la persona.

- Ser paciente al hablar y al escuchar.

Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Si no se cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de quedar ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

7.2.4 Atención a personas con conflicto de seguridad y/o protección



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS
BOGOTÁ D.C.**

En estos casos se debe priorizar la atención para que el tiempo de permanencia en el punto se minimice, evitando riesgos para el ciudadano y para el personal que atiende en los puntos de atención.

7.2.5 Atención para Víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, 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. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Cabe aclarar que en el Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de Atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona como sujeto de derechos, siendo el puente que facilita el acceso a los mismos.
- No realizar juicios de valor por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- En atención a víctimas, incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Usar un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, nutilice tecnicismos.
- No inferir o suponer sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasear y confirmar con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de

lástima.

- Asumir una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.
- No interrumpir al ciudadano mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- No presionar a la persona con demasiadas preguntas o detalles innecesarios, permitirles expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que se brinda; ellas esperan imparcialidad.
- Recordar que todas las acciones y comportamientos con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Concientizar que todo lo que verbalice genera expectativa e impacto en la víctima, por eso se debe documentar antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si se cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

7.2.6 Atención de los Sectores LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI. La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

asignadas al momento de su nacimiento. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Preguntar el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco hacerlo en la atención presencial por la cédula.
- No denotar prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recordar que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Al encontrar una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, no asumir ni identificar a las personas de acuerdo con prejuicios o imaginarios.
- Usar lenguaje incluyente, como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como "les" o relativos como quien o quienes. Ejemplo. "Les invitamos" o "quienes asistan...".
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, pedir a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba la voluntad de servicio y paciencia.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

7.2.7 Atención a Etnias

El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

8. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para la debida protección de los derechos de los usuarios, visitantes, ciudadanos y demás personas que suministran sus datos personales a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos por los diferentes canales y medios de interacción, se adopta La Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, la cual aplica a todos los servidores, contratistas y colaboradores de la Unidad. Sus bases de datos se utilizarán única y exclusivamente para el desarrollo de sus funciones misionales y en tal virtud no requiere la autorización previa del titular para acceder a su información de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. En este sentido, se debe solicitar a la ciudadanía la autorización para el tratamiento de los datos personales.

Las actividades propias de aplicación de la política deben ser articuladas con las TIC, y es necesario definir los roles y responsabilidades del acceso de la información y su uso.

ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

El protocolo de atención a la ciudadanía de la UAECOB esta articulado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG", según la guía de ajustes del sistema integrado de gestión distrital, tomo 2; En las operaciones de las dimensiones operativas del MIPG encontramos la dimensión Gestión con Valores para Resultados en su política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, entre sus componentes TIC para gobierno digital abierto, seguridad y privacidad de la información, entre otros.

Igualmente, en la dimensión Información y comunicación en la política de transparencia y acceso a la información en los componentes seguimiento a la información pública, divulgación de datos personales, Ley de transparencia, Ley anticorrupción y política de gobierno digital.



**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.