

# **DISTRISSEGURIDAD**

**PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO**

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C 30 DE MAYO DE 2025

**Control del Documento**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	María Arana Cure Julissa Gómez Aguirre	Asesoras Externas	Jurídica / Atención al ciudadano	
Revisión	Edgard Martínez Cogollo	P.U.E. Jurídico / Líder de Atención al ciudadano	Jurídica / Atención al ciudadano	
Aprobación	Edgard Martínez Cogollo	P.U.E. Jurídico / Líder de Atención al ciudadano	Jurídica / Atención al ciudadano	
Oficialización	Jaime Hernandez Amin	Director General	Dirección General	

**Control de los Cambios**

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0		Emisión original	Director General

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	5
1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	6
3. PRINCIPIOS RECTORES.....	6
4. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN.....	6
4.1 Atributos del buen servicio al ciudadano.....	6
4.2 Pautas de comportamiento.....	7
4.3 Atención a ciudadanos inconformes.....	7
4.4 Uso adecuado del lenguaje.....	8
5. PROTOCOLOS APLICADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE DISTRISSEGURIDAD.....	8
5.1. Protocolo de atención presencial .....	9
5.1.1. Grupo de servicio al ciudadano – atención de PQRSDF.....	9
5.1.2. Servidores de atención al ciudadano.....	9
5.2 Protocolo de atención telefónica.....	10
5.3 Protocolo de atención virtual.....	10
5.3.1. Correo electrónico: .....	10
5.3.2. Redes sociales.....	11
5.4 Protocolo atención por correspondencia.....	11
6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	11
6.1. Finalidad del Tratamiento de Datos.....	12
6.2. Derechos de los Titulares.....	12
6.3. Autorización del Titular.....	12
6.4. Seguridad de la Información.....	12
6.5. Consulta y Reclamos.....	13
6.6. Responsable del Tratamiento.....	13
7. MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES.....	13
7.1. Atención preferencial.....	13
7.1.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas.....	13
7.1.2. Atención a niños, niñas y adolescentes.....	13
7.1.3. Personas en situación de vulnerabilidad.....	13
7.1.4. Grupos étnicos minoritarios.....	14
7.1.5. Personas en condición de discapacidad.....	14
7.1.6. Atención a personas de talla baja.....	15
7.2 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. ....	15
8. PROTECCION DE DATOS.....	16
8.1. Derechos del titular.....	17
8.2. Mecanismos para conocer la política de tratamiento.....	17

9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES .....	18
9.1. Derechos de los ciudadanos .....	18
9.2. Deberes de los ciudadanos .....	18
9.3 Deberes de las autoridades .....	19
10. BIBLIOGRAFÍA .....	19

## **PRESENTACIÓN**

El servicio al ciudadano se convirtió en una Política Nacional de conformidad con el Documento CONPES No 3649 de 2010 que emite los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Con el documento CONPES se busca generar mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas estrategias que se adelantan por diferentes entidades del Gobierno Nacional, como cabezas o como coordinadoras de temas relevantes para el mejoramiento de la gestión en servicio al ciudadano.

DISTRISSEGURIDAD adopta Protocolos de Servicio al Ciudadano como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios en cada una de las interacciones que se den con la ciudadanía a través de la gestión de todas las dependencias y colaboradores de la entidad.

La aplicación de Los Protocolos de Servicio al ciudadano deben ser obligatorios en los canales de información y en las interacciones que se tenga con la ciudadanía a través del medio escrito, verbal, telefónico y virtual con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

Este protocolo actualiza los lineamientos de atención al ciudadano, en cuanto a la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones, de DISTRISSEGURIDAD, con base en la Política de Atención al Ciudadano adoptada por la entidad, alineándose al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y garantizando un enfoque centrado en el ser humano, accesible, incluyente y transparente. Se reconoce a la ciudadanía como eje central de la gestión pública y se promueve un servicio con empatía, respeto y calidad en todos los canales de atención.

### **1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos humanizados y procedimientos claros que orienten a cada uno de nuestros colaboradores, dándole una herramienta adecuada para la atención al ciudadano frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones y demás servicios solicitados ante la entidad, desde la atención integral, digna y eficiente a la ciudadanía en todos los puntos de contacto (presenciales, telefónicos, y digitales)

## **2. ALCANCE**

Inicia con la recepción de la solicitud, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncia y/o felicitaciones, continua con la aplicación del protocolo de atención al ciudadano y finaliza con la respuesta clara, oportuna y eficaz de acuerdo a las necesidades de cada uno de los ciudadanos.

DISTRISSEGURIDAD busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, para ello, busca acercar a la entidad con el ciudadano. Este documento está dirigido a todos los colaboradores de la entidad (contratistas, carrera, otras vinculaciones) para que estas pautas y sus principios se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga con la ciudadanía a través de los canales telefónicos, virtuales, presenciales o escritos.

## **3. PRINCIPIOS RECTORES**

En concordancia con los principios rectores definidos en la Política de Atención al Ciudadano, los principios que se relacionan a continuación guardan coherencia y se articulan de manera complementaria.

- Enfoque humano y empático
- Transparencia y acceso a la información
- Inclusión y accesibilidad
- Trato digno e igualitario
- Participación ciudadana
- Mejora continua

## **4. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN**

Para lograr una atención eficiente y mejorar la percepción de calidad del servicio por parte de la ciudadanía, es fundamental considerar la totalidad del ciclo de atención. Este Protocolo está orientado a fomentar una actitud y disposición permanente por parte de todos los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD, en el desarrollo de sus funciones diarias en todas las áreas.

Es importante recordar que también somos usuarios internos y trabajamos por un objetivo común: incrementar los niveles de satisfacción de la ciudadanía y fortalecer la imagen pública de la entidad.

### **4.1. Atributos del buen servicio al ciudadano**

El servicio en DISTRISSEGURIDAD se basa en una serie de atributos fundamentales que responden a las expectativas de los ciudadanos y usuarios frente a la atención que reciben:

- Respetuoso: Cada ciudadano debe ser reconocido, valorado y tratado con dignidad, sin importar sus diferencias.
- Amable: Se debe brindar un trato cordial, gentil y considerado, reconociendo la importancia de cada persona.
- Confiable: La atención debe ofrecer seguridad en la veracidad de la información entregada y en la calidad de los servicios prestados, actuando siempre con transparencia y equidad.
- Empático: El equipo de trabajo debe demostrar comprensión y sensibilidad ante las necesidades de los ciudadanos, poniéndose en su lugar.
- Incluyente: Todas las interacciones deben garantizar igualdad de condiciones, sin discriminación alguna.
- Oportuna: La atención debe ser ágil y prestarse en el momento adecuado, cumpliendo los plazos establecidos.
- Efectiva: Las respuestas, trámites y servicios deben resolver las necesidades de los ciudadanos, dentro del marco normativo vigente.
- Con calidad: Toda gestión debe cumplir con estándares de claridad, eficiencia y oportunidad, generando satisfacción en el ciudadano.

#### 4.2. Pautas de comportamiento

Los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD deben actuar con compromiso y responsabilidad, reconociendo los derechos ciudadanos y generando confianza mediante una atención integral, bajo los siguientes lineamientos:

- Orientar de forma clara, precisa y completa.
- Conocer los servicios y trámites de la entidad.
- Garantizar atención coherente y de alta calidad.
- Aumentar la satisfacción del ciudadano.
- Fortalecer la imagen institucional.
- Usar eficientemente los recursos disponibles.
- Reducir los tiempos de respuesta.
- Ampliar el acceso a los servicios.
- Facilitar el uso de los trámites y servicios.
- Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- No aceptar pagos, regalos ni dádivas por la atención prestada. Esta conducta, además de contravenir los principios del buen servicio, constituye una falta con implicaciones penales y disciplinarias.

#### 4.3. Atención a ciudadanos inconformes

Según la normatividad vigente, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas. Sin embargo, es común que algunos ciudadanos lleguen confundidos, ofuscados o inconformes, muchas veces por desinformación. Además, no siempre es posible brindar la respuesta esperada por el ciudadano, especialmente cuando se

trata de información clasificada o reservada. En estos casos, la negativa debe estar debidamente fundamentada en disposiciones legales o institucionales.

Por lo tanto se disponen de las siguientes recomendaciones para estos casos:

- Mantenga una actitud calmada y amigable. Evite gestos o posturas agresivas.
- Escuche con atención, sin interrumpir ni discutir.
- No tome la situación como algo personal.
- Cuide el tono de voz.
- Utilice frases empáticas como: “Lo comprendo”, “Lamento la situación”, “Con gusto lo atenderé”.
- Ofrezca soluciones dentro de las capacidades de la entidad, sin generar expectativas falsas.
- Si el problema es recurrente, repórtelo a su jefe inmediato para buscar una solución estructural.

#### **4.4. Uso adecuado del lenguaje**

El lenguaje, ya sea verbal o escrito, debe ser respetuoso, claro y accesible para todos los ciudadanos:

- Utilice un lenguaje sencillo. Evite tecnicismos, términos legales o referencias internas.
- Sea siempre cortés: salude, agradezca y despídase con amabilidad.
- Evite jergas, abreviaturas y siglas sin explicación.
- No utilice expresiones informales como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Diríjase al ciudadano usando “señor” o “señora”.
- Evite respuestas cortantes como “sí” o “no”; ofrezca explicaciones breves y claras.
- Brinde retroalimentación constante y orientación durante cada etapa del proceso de atención.

### **5. PROTOCOLOS POR CANAL DE ATENCIÓN**

DISTRISSEGURIDAD pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención para el acceso a trámites, servicios e información institucional. Estos canales son: presencial, telefónico y virtual.

Todos los colaboradores de Distriseguridad deben conocer la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de ventanilla única, y estar familiarizados con los protocolos de atención en situaciones de emergencia.

## 5.1. Protocolo de Atención Presencial

Cuando un ciudadano se presenta en las instalaciones de DISTRISSEGURIDAD, lo hace con la expectativa de recibir una atención oportuna y eficaz. Por ello, es indispensable que todos los colaboradores generen un ambiente cordial y eficiente desde el ingreso hasta la salida del usuario.

Pautas generales para la atención presencial:

- Establecer contacto visual desde el primer momento.
- Saludar de forma amable e inmediata, sin esperar a que lo haga el ciudadano.
- Brindar atención exclusiva durante toda la interacción.
- Mantener una presentación personal adecuada al contexto institucional.
- Asegurar el orden y limpieza en los puestos de trabajo, especialmente los accesibles al ciudadano.
- No usar el celular durante la atención.
- Mantener una expresión facial amigable y evitar gestos de molestia.
- Adoptar una postura erguida que transmita disposición y profesionalismo.
- Hablar con claridad, adecuando el tono, ritmo y volumen de voz.

### 5.1.1. Grupo de Servicio al Ciudadano – Atención de PQRSDF

Este grupo es responsable de recibir y gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Si un ciudadano desea presentar una queja o reclamo, debe ser orientado a este grupo. Si insiste en hacerlo con otro funcionario, este debe atenderle siguiendo estas recomendaciones:

- Escuchar activamente sin interrumpir.
- Hacer preguntas pertinentes para comprender el caso.
- Explicar con claridad qué se puede y qué no se puede hacer.
- Implementar de inmediato las soluciones viables.
- Cumplir con los plazos de respuesta, especialmente en derechos de petición.
- De ser posible, hacer seguimiento al caso con el ciudadano.
- Remitir la PQRSDF al Grupo de Atención al Ciudadano sin demora.

### 5.1.2. Servidores de Atención al Ciudadano

Los funcionarios del primer nivel de atención deben:

- Saludar, agradecer y despedirse de forma cordial.
- Brindar información clara sobre el estado de las solicitudes y los tiempos de respuesta.
- Informar con antelación los requisitos necesarios para los trámites.
- Comunicar la disponibilidad de canales y horarios de atención.

- Verificar la efectividad de la comunicación y la comprensión del ciudadano.
- Facilitar el acceso a la información relevante.
- Evaluar constantemente la calidad del servicio ofrecido.
- Basar la información en documentos oficiales de la entidad.
- Orientar adecuadamente al ciudadano hacia la dependencia competente.

## 5.2. Protocolo de Atención Telefónica

Este canal permite una atención inmediata y directa. Todos los funcionarios deben estar capacitados para brindar un servicio cordial y eficiente a través del teléfono institucional.

Recomendaciones:

- Contestar antes del tercer timbre.
- Saludar mencionando la entidad, nombre, cargo y dependencia.
- Adoptar una postura relajada que se refleje en la voz.
- Hablar con claridad, tono adecuado y ritmo pausado.
- Escuchar sin interrumpir y tomar nota de lo importante.
- Evitar el tuteo y emplear expresiones formales.
- Solicitar permiso antes de poner la llamada en espera y explicar el motivo.
- Informar sobre plazos cuando la respuesta no sea inmediata.
- Proporcionar información completa y verificable.
- Transferir la llamada correctamente cuando sea necesario.
- Despedirse cordialmente, mencionando el nombre del ciudadano y del funcionario que atendió.

## 5.3. Protocolo de Atención Virtual

Este canal incluye la atención por página web y correos institucionales.

### 5.3.1. Correo Electrónico

Lineamientos:

- Responder desde el correo oficial.
- Verificar la competencia de la entidad y, si es necesario, remitir al organismo adecuado.
- Usar lenguaje claro, sin tecnicismos ni errores ortográficos.
- Iniciar con frases que contextualicen la respuesta.
- Evitar colores, mayúsculas sostenidas o estilos innecesarios.
- Utilizar el campo “asunto” de manera clara.
- Evitar adjuntos pesados innecesarios.
- Incluir al final los datos de contacto del funcionario

#### **5.4. Protocolo Atención por Correspondencia**

Este canal comprende la atención a través de comunicaciones físicas o electrónicas, incluyendo el buzón de sugerencias.

Radicación física:

Dirección: Cra. 13B #26-78, Playón Del Blanco, Cartagena de Indias – Chambacú, Edificio Inteligente, Oficina 609, Cartagena, Bolívar – Código Postal 130002

Horario: Lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Recomendaciones para el personal de correspondencia:

- Tener disponibles los insumos necesarios.
- Saludar con cordialidad y disposición.
- Verificar el contenido del documento antes de radicar.
- Asignar número de radicado en orden secuencial.
- Registrar hora y fecha sin alterar el texto original.
- Firmar y sellar la copia del remitente.
- Informar sobre el trámite siguiente o, en su defecto, trasladar al organismo competente.

Buzón de Sugerencias:

- Revisar diariamente su contenido.
- Mantener formatos y bolígrafos disponibles.
- Clasificar y remitir los comentarios a las dependencias responsables.
- Informar al ciudadano sobre la gestión de

### **6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.**

DISTRISSEGURIDAD, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia, garantiza la privacidad, confidencialidad y adecuada gestión de la información personal que recolecta, almacena, utiliza y trata en el desarrollo de sus funciones misionales.

#### **6.1. Finalidad del Tratamiento de Datos.**

Los datos personales recolectados por DISTRISSEGURIDAD son utilizados con las siguientes finalidades:

- Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía.
- Gestionar trámites y servicios solicitados ante la entidad.

- Responder a requerimientos de autoridades judiciales y administrativas.
- Mantener comunicación con ciudadanos, servidores y demás grupos de interés.
- Desarrollar procesos de evaluación y mejora del servicio.
- Cumplir con las obligaciones legales y contractuales que correspondan a la entidad.

## 6.2. Derechos de los Titulares

Los ciudadanos y/o titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando así lo consideren, siempre que no exista un deber legal o contractual que lo impida.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

## 6.3. Autorización del Titular

DISTRISSEGURIDAD recolecta datos personales previa autorización del titular, ya sea de forma verbal, escrita o mediante conductas inequívocas que permitan concluir que el titular otorgó su consentimiento. En el caso de datos sensibles o de menores de edad, se dará cumplimiento estricto a los requisitos legales para su tratamiento.

## 6.4. Seguridad de la Información

La entidad ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su pérdida, adulteración, acceso no autorizado o uso indebido.

## 6.5. Consulta y Reclamos

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los canales dispuestos por DISTRISSEGURIDAD para la atención al ciudadano:

- Correo electrónico: [atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co](mailto:atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co)  
[contactenos@distrisseguridad.gov.co](mailto:contactenos@distrisseguridad.gov.co)
- Dirección física: Cra. 13B #26-78, Playón Del Blanco, Cartagena de Indias – Chambacú, Edificio Inteligente piso 6 oficina 609 , Cartagena (Bolívar).
- Teléfono: 6642510
- Horario de atención: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## 6.6. Responsable del Tratamiento

La entidad responsable del tratamiento de los datos personales es:

DISTRISSEGURIDAD –

- NIT: 806.013.404-2
- Dirección: Edificio Inteligente, Piso 6 Oficina 609 – Chambacú, Cartagena de Indias (Bolívar)
- Correo electrónico: [atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co](mailto:atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co)  
[contactenos@distrisseguridad.gov.co](mailto:contactenos@distrisseguridad.gov.co)

## 7. MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES

### 7.1. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

#### 7.1.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas.

Una vez entran a la Entidad, el servidor debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

#### 7.1.2. Atención a niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### 7.1.3. Personas en situación de vulnerabilidad.

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público: escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

#### 7.1.4. Grupos étnicos minoritarios.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público de Distrisseguridad debe: Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### 7.1.5. Personas en condición de discapacidad.

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos. Apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas. Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado. Actuar con respeto y sin posturas paternas.

#### Tipos de Discapacidad

**Discapacidad visual.** No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud. Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

**Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.** Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

Conviene evitar taparse 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 decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

**Atención a personas con sordoceguera.** Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe

si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

**Atención a personas con discapacidad física o motora.** No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón. Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

**Atención a personas con discapacidad cognitiva.** Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

**Atención a personas con discapacidad cognitiva o psicológica.** Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

7.1.6. Atención a personas de talla baja. Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede 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 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua: Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito será radicada a través del sistema dispuesto por la entidad, por parte de la Unidad de Archivo y Correspondencia, y se le dará trámite a la petición.

El grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distriseguridad, será el encargado de solicitar e iniciar los trámites ante el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de Indias a fin de obtener el apoyo técnico.

5. Asignado el traductor y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.

6. La respuesta se enviará al Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de India para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

## **8. PROTECCION DE DATOS**

El tratamiento que incluye la recolección, almacenamiento, uso, circulación de los datos personales, que realizará Distriseguridad con la información personal será el siguiente:

Para los fines administrativos propios de la entidad.

- Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas a la entidad.
- Administrar los Sistemas de Información de la entidad.
- Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- Adelantar encuestas para la construcción de Políticas Públicas.
- Enviar mensajes con contenidos institucionales, notificaciones, información relativa de la entidad, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil
- Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas por la entidad.
- Participar en eventos organizados, capacitaciones, cursos, seminarios organizados por Distriseguridad.
- Las cámaras de seguridad instaladas en la entidad tienen como finalidad garantizar la seguridad de los bienes y/o personas que ingresan a las instalaciones de la entidad.

### **8.1 Derechos del titular**

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- Ser informado de la(s) finalidad(es) de la recolección de los datos personales.

- Los derechos previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Distriseguridad para el tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los canales de servicio.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. La revocatoria y/o supresión procederá cuando se haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños y adolescentes.

Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por Distriseguridad y observando la Política de Tratamiento de la Información de Datos Personales de la entidad.

## 8.2 Mecanismos para conocer la política de tratamiento

El Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de información, la cual se encuentra publicada en medio electrónico en el portal de Distriseguridad, <https://www.distriseguridad.gov.co/gobierno-transparente/publicaciones/download/102-2019/755-plan-de-seguridad-y-privacidad-de-la-información-2019>. Igualmente, si desea presentar cualquier solicitud o petición relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la Página web o comuníquese a la línea gratuita nacional 018000965500 y al teléfono 605-6642510 de la ciudad de Cartagena o en nuestras instalaciones ubicadas en Chambacu, Edificio inteligente Piso 6 oficina 605 en la ciudad de Cartagena (Bolívar).

## **9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES**

Conforme a lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### 9.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y Orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

### 9.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### 9.3. Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

- Constitución Política de Colombia
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente – PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
- Documento CONPES No 3649 de 2010
- Documento CONPES 3785 de 2013 estableció la “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano “
- Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP