



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



**LINEAMIENTOS PARA EL PERSONAL QUE  
PRESTA ATENCIÓN SEGURA AL  
CONTRIBUYENTE, LA COMUNIDAD Y AL  
CIUDADANO EN GENERAL DENTRO DE LAS  
INSTALACIONES DEL IDU Y PUNTOS DE  
ATENCIÓN RED CADE**

CA-AC-17 versión 3

**50**  
años

Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

**EL IDU** TU LUGAR SEGURO!



## ASPECTOS GENERALES

Teniendo en cuenta el derecho de todas las personas a ser atendidos en estos tiempos de Pandemia del Coronavirus COVID-19, se establecen lineamientos y mecanismos encaminados a garantizar la atención presencial en los puntos dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, cuyo objetivo es brindar día a día un servicio de excelente calidad, enmarcado en los principios éticos de la entidad de forma ágil, actividad que se realizará tanto en sus instalaciones como en los puntos de atención RED CADE en el canal presencial, acatando las medidas de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, así como las establecidas al interior de la entidad.

Para la atención presencial en RED CADE el IDU acoge los lineamientos establecidos en el documento “Protocolo para mitigar el contagio con Sarscov-2 / COVID 19 de la Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá, D.C”, respecto a los servidores públicos y contratistas que prestan sus servicios en dichos puntos de atención, sin perjuicio de la adopción y aplicación del propio.

Las acciones establecidas en el presente documento son de estricto cumplimiento y sin excepciones para el personal que presta la atención al contribuyente en los diferentes puntos de atención internos de la entidad y en los puntos de atención RED CADE.



# RECOMENDACIONES GENERALES

---

Evite saludar de mano y demás expresiones que impliquen contacto físico.

Lávese las manos, mínimo cada tres (3) horas con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente, al momento de ingresar al trabajo, después de usar el baño, previo y posterior al entrar en contacto con alimentos o al entrar en contacto con elementos u objetos de trabajo como libretas, bolígrafos, correspondencia, entre otros. Desinfecte objetos y superficies que toca con frecuencia. Recuerde que el alcohol isopropílico en gel no reemplaza el lavado de manos.

Mantenga y respete el distanciamiento social de un (1) metro, de acuerdo con los protocolos y lineamientos establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU. Esta medida incluye los espacios definidos para la atención al contribuyente.

Todos los servidores públicos y contratistas deberán portar el carné de identificación en un lugar visible y la chaqueta institucional de acuerdo con los lineamientos vigentes.

Durante la permanencia en el área de trabajo, los servidores públicos y contratistas deberán tener siempre los elementos de bioseguridad destinados para su uso como: guantes, tapabocas permanente y obligatorio que cubra de nariz a mentón, protector facial (caretas), según sea el caso, y cumplir con medidas de higiene y autocuidado.

Los elementos de oficina son de uso personal. En caso de no tenerlos no podrá iniciar sus labores. Evite compartir los elementos de trabajo de otras personas como teléfonos, bolígrafos, cosedoras, sillas, escritorios, equipos de cómputo, entre otros, siempre que sea posible.

Las uñas deben llevarse cortas, se recomienda evitar el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos que puedan dificultar una correcta higiene de manos o en su defecto retirarlos antes de hacer el lavado, es de recordar que estos accesorios pueden convertirse en riesgo de transmisión del virus. Así mismo para las personas.

Desechar los elementos de bioseguridad cuando se haga el cambio cuando se encuentren deteriorados, utilizando el contenedor señalado para tal efecto.



Al interior de los puntos de atención al ciudadano se establecerán, de común acuerdo con el jefe, los turnos o rotaciones a la hora del almuerzo, de manera tal que no exista aglomeraciones a determinadas horas del día.

No se permite la ingesta de alimentos en los puntos de atención al ciudadano.

Para la limpieza y desinfección de la correspondencia, siga las actividades descritas en el documento “Lineamientos para la recepción De correspondencia y préstamo de documentos físicos”.

Si durante la jornada presenta algún tipo de variación en su estado de salud comuníquese al celular 3022903230 o a través de los correos [seguimientocovid@idu.gov.co](mailto:seguimientocovid@idu.gov.co) y [yudy.poveda@idu.gov.co](mailto:yudy.poveda@idu.gov.co).

Antes de salir de su sitio de trabajo, lávese las manos y realice el cambio de ropa de trabajo (en los casos en que se requiera), aplique alcohol y guárdela en una bolsa plástica. Procure el lavado frecuente de la misma. Al desplazarse a su vivienda tenga en cuenta las recomendaciones que se encuentran señaladas en el numeral 11 condiciones de movilidad del documento “Instructivo para el ingreso y uso a las sedes del IDU”.

Cámbiese de ropa (antes de ingresar si es posible) y salude de lejos a sus familiares. Mantenga separada la ropa de trabajo de las prendas personales (guárdela en una bolsa para su lavado). Báñese con abundante agua y jabón y desinfecte los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.



## IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

---

### 1. Gente IDU que realiza sus funciones o actividades en las sedes del IDU

Siga las actividades descritas en el documento “INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO Y USO DE LAS SEDES DEL IDU”.



## 2. Gente IDU que realiza sus funciones o actividades en la Red CADE.

### 2.1. Actividades previas

Verifique haber realizado por una sola vez el Curso virtual del Protocolo de bioseguridad, el cual puede encontrar en el siguiente link: <https://webidu.idu.gov.co/moodle/course/view.php?id=60>, ingrese usuario y contraseña.

Ingrese al "Sistema de Seguimiento para Ingreso Seguro" mediante el link: <https://n9.cl/skutz> ingrese usuario y contraseña del OPENERP. Seleccione cada una de las opciones, según corresponda, así:

Encuesta Condiciones de Salud: diligencie, por una sola vez o cada vez que cambien sus condiciones de salud, la encuesta y actualícela con la información relacionada a su esquema de vacunación contra el COVID-19 con la fecha y nombre de la farmacéutica aplicada, en el link: [https://openerp.idu.gov.co:8069/web#action=331&model=ingreso.registro&view\\_type=list&menu\\_id=135](https://openerp.idu.gov.co:8069/web#action=331&model=ingreso.registro&view_type=list&menu_id=135) y dando clic a su nombre, y en los períodos que el IDU establezca para este fin.

¿Cómo te sientes hoy?: Diligencie la encuesta recordando que se debe realizar preferiblemente antes de salir de casa o de ingresar a las diferentes instalaciones de la entidad y cuando deba reportar algún síntoma o por lo menos 1 vez al día durante la jornada, (de lunes a viernes obligatorio y sábados si está definido como en jornada laboral sino optativo; domingos y festivos optativo).

Seguridad y Salud en el Trabajo realizará la entrega, cada vez que el funcionario y/o contratista haga su ingreso a las instalaciones, de los Elementos de Protección de Bioseguridad como tapabocas, alcohol Isopropílico en Gel, al personal que se presente a la RED CADE, de acuerdo al promedio de días de desplazamiento a dichas instalaciones, para lo cual deberá hacer presencia en el punto de control ubicado en la sede de la calle 22, previa autorización de la solicitud de ingreso a las instalaciones

Asegúrese de llevar con usted el carné institucional y tarjeta de proximidad (en caso de requerir ingresar a las instalaciones del IDU) y elementos de trabajo personales tales como: (carpetas, bolígrafos, etc.). Si no cuenta con carné o tarjeta de proximidad deberá solicitarla y/o actualizarlo, al correo electrónico: [diego.cante@idu.gov.co](mailto:diego.cante@idu.gov.co).

Se recomienda llevar vestuario cómodo y prevenir daños de estas prendas.

Limite el número de maletas de mano o carteras a (1) por persona.

Prepare y lleve con usted, una bolsa plástica pequeña y alcohol isopropílico en gel.



Es señal de alerta para COVID -19, presentar dos o más de los siguientes síntomas: febrícula o fiebre (temperatura superior a 37,3° y 38°, respectivamente), tos, dolor de cabeza, congestión nasal, dificultad para respirar, fatiga, escalofrío, dolor muscular o pérdida de gusto y olfato, cefalea, vómito y náuseas. No se desplace si presenta alguno de estos síntomas.

Se seguirán los lineamientos de acuerdo con lo establecido por los entes competentes respecto a los aislamientos y seguimientos a casos sospechosos y confirmados.

Informe la alteración de su estado de salud a su EPS y al IDU mediante el mecanismo de monitoreo ¿Cómo te sientes hoy? recordando que la misma debe realizarse por lo menos una vez al día durante la jornada, obligatoriamente para el ingreso a las instalaciones y/o cuando reporte síntomas (de lunes a sábado obligatorio, domingos y festivos optativo), o al celular: 302-290 3230 y a su jefe inmediato.

## **2.2. Buenas prácticas para mitigar el virus COVID-19:**

Prefiera comunicaciones como: medios virtuales, correo electrónico, llamadas telefónicas, aunque se encuentre en la oficina.

No saludar de beso, abrazo, mano o cualquier otro método que implique contacto.

Evite tocarse boca, ojos y nariz.

Mantenga la etiqueta de la tos, tápese la boca al momento de toser o estornudar con la parte interna del codo o pañuelo desechable, inmediatamente después de usarlo deséchelo en caneca con bolsa y realice el lavado de manos.

Cuando deba realizar cambio de mascarilla o tapabocas, deseche los mismos en los contenedores dispuestos para el efecto.

Lávese las manos, mínimo cada tres (3) horas con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente, al momento de ingresar al trabajo, después de usar el baño, previo a entrar en contacto con alimentos o previo y posterior a entrar en contacto con elementos u objetos de trabajo.

Mantenga la ventilación adecuada de los espacios donde se encuentra ubicado.

Participe en las pausas activas en la mañana y en la tarde y realice ejercicios de estiramiento para todas las partes del cuerpo.



### **2.3. Para desplazarse a las sedes de RED CADE:**

El día de desplazamiento el servidor público o contratista, previo a la salida de su vivienda, deberá diligenciar la encuesta ¿Cómo te sientes hoy? y verificar su estado de salud de acuerdo con el análisis consciente y responsable de su sintomatología. Si presenta alguno de los síntomas relacionados al momento de salir, no se desplace e informe la alteración de su estado de salud a su EPS y al IDU, al celular: 302 2903230 y a su jefe inmediato.

### **2.4. Durante la jornada laboral:**

Siga los protocolos de bioseguridad establecidos por la RED CADE.

Recuerde que es obligatorio el uso permanente del tapabocas desde el momento de salir de su casa, así como durante la jornada laboral, como también el uso de guantes de látex o vinilo, monogafas y careta, si los requiere.

Durante la jornada recuerde mantener la distancia mínima sugerida de un (1) metro con otras.

Mantenga consigo una bolsa plástica pequeña en su bolsillo, en caso de requerir cambio de tapabocas, lávese o desinfectese las manos, colóquelo en la bolsa, séllela y depositela en una caneca para residuos en cuanto sea posible y repita el proceso de desinfección.

Mantenga la etiqueta de la tos, tápese la boca al momento de toser o estornudar con la parte interna del codo o pañuelo desechable (inmediatamente después de usarlo deséchelo en caneca con bolsa y realice el lavado o desinfección de manos).

Evite tocar cualquier elemento que no sea indispensable para el desarrollo de su labor. Si lo requiere, desinfecte sus manos antes y después de haber tenido contacto con cualquier elemento de trabajo, limpie y desinfecte objetos y superficies que toca con frecuencia.

No comparta artículos personales o suministros como teléfonos, bolígrafos, cuadernos, elementos de protección personal (EPP), entre otros. En caso de tener que diligenciar o firmar documentos utilice su propio bolígrafo.

Evite saludar de mano y demás expresiones que impliquen contacto físico.

Lávese las manos, mínimo cada tres (3) horas con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente, al momento de ingresar al trabajo, después de usar el baño, previo a entrar en contacto con alimentos o previo y posterior a entrar en contacto con elementos u objetos de trabajo.

Mantenga la ventilación adecuada de los espacios donde se encuentra ubicado.



### **2.3. Para desplazarse a las sedes de RED CADE:**

El día de desplazamiento el servidor público o contratista, previo a la salida de su vivienda, deberá diligenciar la encuesta ¿Cómo te sientes hoy? y verificar su estado de salud de acuerdo con el análisis consciente y responsable de su sintomatología. Si presenta alguno de los síntomas relacionados al momento de salir, no se desplace e informe la alteración de su estado de salud a su EPS y al IDU, al celular: 302 2903230 y a su jefe inmediato.

### **2.4. Durante la jornada laboral:**

Siga los protocolos de bioseguridad establecidos por la RED CADE.

Recuerde que es obligatorio el uso permanente del tapabocas desde el momento de salir de su casa, así como durante la jornada laboral, como también el uso de guantes de látex o vinilo, monogafas y careta, si los requiere.

Durante la jornada recuerde mantener la distancia mínima sugerida de un (1) metro con otras.

Mantenga consigo una bolsa plástica pequeña en su bolsillo, en caso de requerir cambio de tapabocas, lávese o desinfectese las manos, colóquelo en la bolsa, séllela y depositela en una caneca para residuos en cuanto sea posible y repita el proceso de desinfección.

Mantenga la etiqueta de la tos, tápese la boca al momento de toser o estornudar con la parte interna del codo o pañuelo desechable (inmediatamente después de usarlo deséchelo en caneca con bolsa y realice el lavado o desinfección de manos).

Evite tocar cualquier elemento que no sea indispensable para el desarrollo de su labor. Si lo requiere, desinfecte sus manos antes y después de haber tenido contacto con cualquier elemento de trabajo, limpie y desinfecte objetos y superficies que toca con frecuencia.

No comparta artículos personales o suministros como teléfonos, bolígrafos, cuadernos, elementos de protección personal (EPP), entre otros. En caso de tener que diligenciar o firmar documentos utilice su propio bolígrafo.

Evite saludar de mano y demás expresiones que impliquen contacto físico.

Lávese las manos, mínimo cada tres (3) horas con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, especialmente, al momento de ingresar al trabajo, después de usar el baño, previo a entrar en contacto con alimentos o previo y posterior a entrar en contacto con elementos u objetos de trabajo.

Mantenga la ventilación adecuada de los espacios donde se encuentra ubicado.



## 2.5 Manejo de casos sospechosos:

Vigile constantemente su estado de salud. En caso de presentar síntomas asociados al COVID-19, o si observa que algún compañero de trabajo presenta los síntomas antes mencionados, se emprenderán las siguientes acciones:

Informar sobre la alteración del estado de salud al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo, al celular: 302 290 3230, a su jefe inmediato y a su EPS.

Atienda los protocolos de bioseguridad establecidos por la RED CADE.

Debe ingresar en cuanto le sea posible a aislamiento voluntario, en tanto recibe atención médica.

Si los síntomas son graves como dificultad para respirar y no se siente en condiciones de movilizarse deberá llamar al 123 y solicitar la ayuda al personal de Seguridad y Salud en el Trabajo dispuestos en la RED CADE.

Si los síntomas son leves deberá dirigirse a su casa con todas las medidas de bioseguridad establecidas y realizar el respectivo aislamiento preventivo obligatorio y seguir las indicaciones dadas por la EPS, Secretaría Distrital de Salud, ARL y personal de SST.

Durante el trayecto o al ingresar a su vivienda usar tapabocas, lávese las manos con abundante agua y jabón y durante mínimo veinte (20) segundos o realice proceso de desinfección y mantenga al menos un (1) metro de distancia con las demás personas y atienda las demás recomendaciones que se le hayan indicado.

Limpie y desinfecte los zapatos con agua y jabón.

Antes de tener contacto con los miembros de su familia, cámbiese de ropa (antes de ingresar si es posible).

No salude de beso o abrazo, o cualquier otra forma que implique contacto.

Mantenga separada la ropa de trabajo de las prendas personales (guárdela en una bolsa para su lavado). Báñese con abundante agua y jabón y desinfecte los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.

Si convive con una persona de alto riesgo, mantenga siempre distancia mayor de un (1) metro, utilice tapabocas, especialmente si comparten el mismo espacio.

Se diligenciarán los siguientes formatos por parte del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, y se adelantarán las acciones derivadas del reporte: 1. Reporte de los casos sospechosos y confirmados de COVID-19 a la ARL.

# IV

## LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CIUDADANOS QUE UTILICEN LOS PUNTOS DE RADICACIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O CONTRIBUYENTES DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

Aplican para todos los ciudadanos que requieran radicar oficios y/o documentos de forma presencial:

### 1. En las sedes del IDU.

Recuerde que es obligatorio el uso permanente del tapabocas dentro y fuera de las instalaciones, cubriendo desde la nariz hasta el mentón.

En la fila mantenga la distancia mínima sugerida de un (1) metro entre cada persona, atendiendo la señalización dispuesta para el efecto.

En el punto de ingreso el personal designado verificará su estado de salud posterior al reporte de la encuesta ¿Cómo te sientes hoy? Allí dispondrá de alcohol isopropílico en gel.

La ocupación máxima del área para la atención al ciudadano estará definida por la entidad de acuerdo al distanciamiento de un (1) metro.

Para la entrega de documentos mantenga la máxima distancia con el servidor público y/o contratistas que lo atiende.

Una vez terminado su proceso de radicación o solicitud (según sea el caso), abandone con prontitud las instalaciones.

En caso de tener que ingresar nuevamente, debe hacer todo el procedimiento de ingreso a instalaciones.

No se permitirá la radicación de documentos fuera de los horarios establecidos para tal fin.

No se permitirá la ingesta de alimentos mientras se espera el turno para radicación o realizar solicitudes.

Si usted es mayor de 60 años, mujer en estado de gestación y/o personal médico o del sector salud, recibirá atención preferencial.

### 2. En los puntos de atención RED CADE.

Los (as) ciudadanos (as) y/o visitantes que requieran adelantar trámites relacionados con el IDU y se presenten a los puntos de atención RED CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., deberán seguir los lineamientos establecidos en el protocolo para mitigar el contagio con SARS-COV-2 / COVID 19 de dicha entidad.

**¡Les deseamos  
un feliz retorno  
a casa!**

**Recuerde "Yo me cuido,  
tú te cuidas, entre todos  
nos cuidamos"**

**¡EL IDU** TU LUGAR SEGURO!



# LINEAMIENTOS PARA EL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN SEGURA AL CONTRIBUYENTE, LA COMUNIDAD Y AL CIUDADANO EN GENERAL DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL IDU Y PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE

CÓDIGO: CA-AC-17

VERSIÓN: 3

## CARTILLA

### “LINEAMIENTOS PARA EL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN SEGURA AL CONTRIBUYENTE, LA COMUNIDAD Y AL CIUDADANO EN GENERAL DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL IDU Y PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE”

#### CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3	2022-02-10	Se actualiza para la vigencia 2022.	13
2	2021-10-21	Actualizar lineamientos para el personal que presta atención al usuario en RED CADE, según la normatividad vigente en materia de bioseguridad y retorno gradual seguro.	14
1	2020-11-26	Versión inicial del documento	12

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



Participaron en la elaboración <sup>1</sup>	Melissa Margarita Perez Riquett, SGGC / Paula Andrea Perez Arevalo, OAP / Yudy Marlen Poveda Blanco, STRH /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2022-01-31



**LINEAMIENTOS PARA EL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN SEGURA AL CONTRIBUYENTE, LA COMUNIDAD Y AL CIUDADANO EN GENERAL DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL IDU Y PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE**

**CÓDIGO: CA-AC-17**

**VERSIÓN: 3**

<b>Revisado por</b>	<b>Mercy Yasmin Parra Rodriguez, DTAF Revisado el 2022-02-02 Cesar Dimas Padilla Santacruz, STRF Revisado el 2022-01-31 Juan Sebastian Jimenez Leal, STRH Revisado el 2022-02-01</b>
<b>Aprobado por</b>	<b>Rosita Esther Barrios Figueroa, SGGC Aprobado el 2022-02-10</b>

<sup>1</sup>El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan