

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL  
Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL**

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD -  
PARA LA MITIGACIÓN DEL COVID 19 EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**BOGOTA, DICIEMBRE DE 2020**

## INTRODUCCIÓN

El coronavirus - COVID-19- es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV, el cual, se ha propagado alrededor del mundo, generando impacto en cada uno de los países a nivel de morbilidad y capacidad de respuesta de los servicios de salud, así mismo, ha afectado todos los aspectos de la vida diaria y las actividades económicas y sociales, incluyendo las actividades laborales, además, los viajes, el comercio, el turismo, los suministros de alimentos, la cultura y los mercados financieros, entre otros.

La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas, es por ello, que es tan importante mantener el distanciamiento social y el correcto uso del tapabocas. El Coronavirus 2019 (COVID-19), tiene síntomas similares a los de la gripa común, alrededor del 80%, se recupera sin necesidad de un tratamiento especial, otras personas conocidas como casos asintomáticos, no han experimentado ningún síntoma, sin embargo, en algunos casos, puede ser fatal.

Por lo anterior, desde el Ministerio de Salud y Protección Social se han generado los lineamientos para orientar a la población frente a las medidas que se requieren para mitigar la transmisión del virus, las cuales deben adaptarse a las diferentes actividades y sectores.

### 1. OBJETIVO

Adoptar el protocolo de bioseguridad para todas las actividades relacionadas con atención al ciudadano en los diferentes puntos previstos por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas establecidas en este protocolo aplican en todas las sedes de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, así como a los Puntos de Atención Virtual de las diferentes ciudades, funcionarios, colaboradores, contratistas, proveedores y ciudadanos, quienes deberán acogerse y propiciar su cumplimiento.

### 3. DEFINICIONES

- **Aglomeración:** Toda concurrencia de personas en espacios cerrados y abiertos en los cuales no pueda guardarse el distanciamiento físico de dos (2) metros como mínimo entre persona y persona. También se entiende que hay aglomeración cuando la disposición del espacio y la distribución de bienes y enseres dificulte o impida dicho distanciamiento.
- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.
- **Aislamiento respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).
- **Aislamiento por gotas:** Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (> 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.
- **Aislamiento por contacto:** Se refiere a las medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro individuo susceptible. El contacto puede hacerse en piel, mucosas o lesiones; así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo. En este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.
- **Asepsia:** Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.
- **Bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores.

- **Contacto estrecho:** Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.
- **COVID-19:** Es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.
- **Desinfección:** Es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.
- **Desinfectante:** Es un germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica sólo a objetos inanimados.
- **Hipoclorito:** Es un grupo de desinfectantes que se encuentra entre los más comúnmente utilizados. Este grupo de desinfectantes tienen un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos. Son los más apropiados para la desinfección general. Como este grupo de desinfectantes corroe los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.
- **Mascarilla Quirúrgica:** Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.
- **Material Contaminado:** Es aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.
- **NIOSH:** Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional de los Estados Unidos de Norteamérica.
- **Prestadores de servicios de salud:** Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud.
- **Residuo Biosanitario:** Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de un procedimiento que tiene contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del usuario.
- **Residuos Peligrosos:** Es cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo

generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

- **SARS:** Síndrome respiratorio agudo severo, por sus siglas en inglés (Severe acute respiratory syndrome).
- **SARS-CoV-2:** Versión acortada del nombre del nuevo coronavirus “Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave” (identificado por primera vez en Wuhan, China) asignado por El Comité Internacional de Taxonomía de Virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### 4.1. Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP-

- 4.1.1. Adoptar, adaptar e implementar los lineamientos y normas establecidas por el Gobierno Nacional para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19 en las sedes de atención al ciudadano.
- 4.1.2. Implementar las acciones que permitan garantizar la continuidad de las actividades a cargo de la entidad y la protección integral de todas las personas que estén en las instalaciones o lugares de atención y trabajo de La Unidad.
- 4.1.3. Adoptar medidas de control administrativo para la reducción de la exposición al virus, previstas por los entes de control, alcaldías locales, secretarías de salud, Ministerio de Salud u otros entes rectores en la materia.
- 4.1.4. Realizar seguimiento a los contratistas que presten servicios para la atención al ciudadano, frente a la adopción e implementación de la Resolución No. 666 del 24 de abril de 2020 y los referentes de atención al ciudadano en el país.
- 4.1.5. La Subdirección de Gestión Humana y Administrativa, realizarán como mínimo una inspección trimestral en cada una de las sedes de atención al ciudadano de La Unidad, con el fin de asegurar que se cumplan las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación con la prevención del contagio por COVID-19, previstas en el presente protocolo.

##### 4.2. Servidores públicos, contratistas, proveedores, terceros y ciudadanos.

- 4.2.1. Cumplir y adaptarse a los lineamientos establecidos en el presente protocolo de Bioseguridad, entendiendo que las medidas adoptadas por la entidad no corresponden a actos discriminatorios, sino medidas de prevención y protección para la salud de todos los ciudadanos que se encuentren en las sedes de La Unidad.
- 4.2.2. Las empresas contratistas que cuenten con personal laborando en las instalaciones de La Unidad, deberán garantizar la documentación, implementación, seguimiento y mejoramiento de los protocolos mínimos de seguridad establecidos en las resoluciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en relación con la contención y mitigación de la pandemia; cumpliendo a cabalidad con las obligaciones que como empleadores les corresponda.
- 4.2.3. Serán los supervisores de contratos los responsables de verificar y exigir el cumplimiento de las medidas normativas adoptadas tanto por el Gobierno Nacional, como por La Unidad, debido a que su omisión podría poner en riesgo la vida y la salud de las personas que se encuentran en las sedes de la entidad.

#### **4.3. Administradora de Riesgos Laborales**

- 4.3.1. Apoyar a La Unidad en materia de identificación, valoración del riesgo y en conjunto con las EPS en lo relacionado en las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- 4.3.2. Brindar asistencia y asesoría técnica para verificar medidas y acciones adoptadas por La Unidad en sus diferentes sedes y actividades.
- 4.3.3. Brindar asistencia técnica en las áreas de ergonomía, densidad poblacional y seguridad industrial, con el fin de organizar y optimizar la ubicación de los puestos de trabajo, para poder disminuir el riesgo de transmisión del COVID-19.

### **5. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA LAS PERSONAS**

A continuación, se describen de manera puntual las medidas adoptadas por La Unidad para los servidores, contratistas, proveedores, terceros, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud y que han demostrado mayor evidencia para la contención de la transmisión del virus:

#### **5.1. Uso y manejo de los tapabocas**

- El uso del tapabocas es de carácter obligatorio al interior de los puntos de atención.

- Los tapabocas deberán cumplir con los lineamientos previstos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se deberá hacer el lavado de manos antes y después de usar el tapabocas.
- Ajuste el tapabocas, si tiene elásticos, por detrás de las orejas; si es de tiras se debe atar por encima de las orejas en la parte de atrás de la cabeza y las tiras de abajo por debajo de las orejas y por encima del cuello.
- La colocación debe ser sobre la nariz y por debajo del mentón.
- Sujete las cintas o coloque las gomas de forma que quede firme.
- Si el tapabocas tiene banda flexible en uno de sus lados, este debe ir en la parte superior, moldee la banda sobre el tabique nasal.
- No toque el tapabocas durante su uso. Si debiera hacerlo, lávese las manos antes y después de su manipulación.
- El tapabocas se puede usar durante un día de manera continua, siempre y cuando no esté roto, sucio o húmedo, en cualquiera de esas condiciones debe retirarse, eliminarse y colocar uno nuevo.
- Cuando se retire el tapabocas, hágalo desde las cintas o elásticos, nunca toque la parte externa de la mascarilla.
- Una vez retirado, doble el tapabocas con la cara externa hacia dentro y deposítelo en una bolsa de papel o basura.
- No reutilice el tapabocas.
- El tapabocas se debe mantener en su empaque original si no se va a utilizar o en bolsas selladas, no se recomienda guardarlos sin empaque en el bolso, o bolsillos sin la protección porque se pueden contaminar, romper o dañar.
- Los tapabocas no se deben dejar sin protección encima de cualquier superficie (ej. Mesas, repisas, escritorios equipos entre otros) por el riesgo de contaminarse.

## 5.2. Lavado de manos

- Se dispondrán insumos para realizar la higiene de manos con agua limpia, jabón y toallas de un solo uso (toallas desechables) o insumos para realizar desinfección con alcohol glicerinado mínimo al 60% máximo 95% con dispensadores de gel.
- Se recomienda a todas las personas realizar lavado de manos en los siguientes casos: al ingresar a las sedes de La Unidad, después de entrar en contacto con superficies que hayan podido ser contaminadas por otra persona como son manijas, pasamanos, cerraduras, después de ir al baño, manipular dinero, antes y después de comer, después de estornudar o toser, antes y después de usar tapabocas, cuando las manos están visiblemente sucias o antes de tocarse la cara.
- En todo caso, se debe aplicar el protocolo de lavado de manos con una periodicidad mínima de 3 horas en donde el contacto con el jabón debe durar mínimo 20 – 30 segundos.
- Se mantendrán protocolos permanentes y se adelantarán acciones de información, educación y comunicación para el desarrollo de todas las actividades que eviten el contagio, siendo obligación de todas las personas, la revisión de la información suministrada a través de los canales de información previstos por La Unidad.

## 5.3. Distanciamiento físico:

- Se establecerán aforos para cada una de las sedes, a partir de un informe de densidad poblacional entregado por la ARL POSITIVA, según la planimetría de los diferentes puntos de atención al ciudadano.
- Se deberá garantizar el cumplimiento de los aforos previstos en las diferentes áreas de los Puntos de Atención al Ciudadano los cuales están debidamente señalizados, tomando las medidas necesarias para garantizar el distanciamiento físico al interior de ellos; por lo tanto, se sugiere esperar de manera prudencial en el exterior y de acuerdo con la señalización.
- Se determinará el número máximo de personas que laboren en cada una de las jornadas laborales, las cuales dependerán de las condiciones en cada una de los Puntos de Atención al Ciudadano y garantizara los mecanismos de seguimiento, monitoreo y autocontrol de esta actividad en todos los puntos.



- Las personas deben permanecer al menos a 2 metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo para poder disminuir el riesgo de transmisión.
- Se ubicará en los módulos de atención barrera física en material lavable y resistente a sustancias jabonosas, abrasivas y corrosivas tales como hipoclorito de sodio, alcohol con contracciones superiores al 70%, amonio cuaternario y demás sustancias que garanticen la correcta limpieza y desinfección de dicha barrera.
- Se debe controlar el aforo de los trabajadores en el área o recinto de trabajo esto incluye el aforo de ciudadanos.
- No se deben permitir reuniones en dónde no se pueda garantizar la distancia mínima de 2 metros.
- Se realizará una distribución para el uso de los puestos de trabajo, garantizando el distanciamiento físico y la limpieza eficiente de las zonas de trabajo y la efectiva atención al ciudadano.
- Se mantendrán espacios de trabajo organizado y despejado, ubicando sobre escritorios los elementos estrictamente necesarios para el desarrollo de las funciones y la atención al ciudadano.
- Se mantendrán cerradas para uso de los ciudadanos las cafeterías, con el fin de disminuir riesgo de contagio por consumo de alimentos, manipulación de elementos.
- Se debe limitar todo saludo que genere contacto físico.
- Las salas de reunión en todas las sedes de La Unidad permanecerán cerradas, evitando la concentración de personas en espacios reducidos y previniendo así la posibilidad de contagio.
- Además de las medidas cotidianas para prevenir el COVID-19, se harán recomendaciones permanentes para mantener el distanciamiento físico en todos los lugares en donde se pueda tener encuentro con otras personas.
- Las personas circulantes de aseo, cafetería, gestión documental y seguridad mantendrán las mismas distancias de protección en relación con otras personas para la ejecución efectiva de sus actividades.

#### **5.4. Limpieza y desinfección.**

- La Unidad desarrollará en conjunto con el prestador de servicios de aseo, un protocolo de limpieza y desinfección permanente y mantenimiento de lugares de trabajo, que defina el procedimiento, la

frecuencia, los insumos adecuados, el personal responsable, elementos de protección empleados, entre otros; siempre alineados con lo dispuesto por los organismos competentes.

- En todo caso el protocolo deberá contar como mínimo con un procedimiento de limpieza y desinfección diario previo a la apertura y posterior al cierre de los puntos de atención al ciudadano, incluyendo sus zonas comunes y mobiliario, con productos de desinfección de uso doméstico o industrial. Así mismo, se garantizarán jornadas de limpieza y desinfección periódicas durante el día.
- Se deberán establecer protocolos de limpieza y desinfección, para los elementos que sean utilizados por los ciudadanos de manera recurrente, especialmente aquellos que son de uso común en los puntos de atención.
- Se dará continuidad al control de roedores e insectos para evitar la contaminación, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias del Ministerio de Salud y Protección Social y Programa de Manejo Integrado de Plagas que establezca medidas preventivas y de control.
- El contratista de aseo deberá diligenciar y almacenar de acuerdo con sus lineamientos, las fichas técnicas e instructivos sobre los procesos de limpieza y desinfección que se adelantarán en La Unidad.
- La empresa de aseo deberá realizar la capacitación al personal de servicios generales relacionada con los protocolos de limpieza, desinfección, uso de elementos y procedimientos con el fin de no generar contaminación cruzada.
- Los insumos empleados para realizar la actividad (escobas, traperos, trapos, esponjas, estropajos, baldes) serán objeto de limpieza y desinfección constante periódica, considerando los ciclos de limpieza o áreas cubiertas, según la programación de la actividad.

#### **5.4.1. ¿Cómo se realiza la desinfección y limpieza de las instalaciones y espacios de trabajo?**

- El personal que realiza el procedimiento de limpieza y desinfección debe utilizar los elementos de protección personal (usar monogafas, guantes, delantal y tapabocas).
- Realizar la limpieza de áreas y superficies retirando el polvo y la suciedad, con el fin de lograr una desinfección efectiva, como mínimo antes, durante y al finalizar la jornada laboral.
- Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben estar limpios.

- El personal de la empresa de aseo, encargada de la limpieza de los puntos de atención al ciudadano, debe lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección, así mismo se deben utilizar guantes y seguir las recomendaciones del fabricante de los insumos a utilizar.
- El personal de aseo deberá hacer la disposición final, tanto de los elementos de protección como los elementos utilizados para la limpieza y desinfección de las áreas.

#### **5.4.2. Manipulación de insumos y productos.**

- La Unidad verificará que los insumos y productos utilizados para la limpieza y desinfección, se ajusten a los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se contarán con protocolos al interior de la empresa de aseo para la recepción de insumos y productos, garantizando las condiciones de calidad e higiene durante su almacenamiento, realizando un seguimiento y control a lo aquí estipulado.
- Se sugiere mantener insumos o productos etiquetados y rotulados de manera clara, aun cuando se requiera su re-envase, controlando la posibilidad de confusión del personal de servicios generales o servidores.
- Se deben mantener señalizados y descritos los sitios de almacenamiento de los insumos conforme a las recomendaciones del fabricante.
- La empresa de servicios generales garantizará que, en cada una de las sedes de La Unidad, se cuenten con las fichas de datos de seguridad de los productos químicos empleados para sus actividades.

#### **5.5. Manejo de residuos.**

Las actividades relacionadas con el manejo de residuos señalados a continuación, serán responsabilidad de la empresa de aseo bajo la supervisión constante de la Subdirección Administrativa y el Gestor Ambiental de La Unidad:

- Se mantendrán señalizadas las medidas correctas para la separación de residuos, incluyendo los elementos de protección personal.
- Se ubicarán contenedores, canecas y/o bolsas suficientes para la separación de residuos, diferenciando inclusive los elementos de protección personal.

- Los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negra, que no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tales como papel, cartón, vidrio, plástico y metal desocupados y secos, que van en bolsa blanca.
- Se establecerán protocolos específicos para el almacenamiento y recolección de residuos, los cuales deben realizarse de manera permanente.
- Se realizará limpieza y desinfección de los contenedores y canecas de todas las sedes de atención de La Unidad.
- Se coordinará con los prestadores de servicio de recolección externa de residuos, las frecuencias para las sedes de atención al ciudadano.




#### **5.6. Elementos de Protección Personal- EPP para prevención del COVID-19**

- Para las personas que realizan la atención e interlocución con el ciudadano, corresponde al empleador garantizar la entrega y recambio de los elementos de protección personal: careta, tapabocas u otros. Para el control de entrega de dichos elementos se debe contar con la matriz de entrega de EPP y de igual manera con la valoración especial de estos casos por la ARL respectiva.
- El contratista informará las recomendaciones de uso eficiente de cada uno de los EPP definidos.
- La Unidad mantendrá recipientes adecuados para el destino final de los elementos de protección personal desechables y utilizados durante el día.
- Una vez terminadas las labores, se deben retirar y disponer los elementos de protección personal en los recipientes dispuestos para tal fin

### **6. MEDIDAS ESPECIALES DE PROTECCIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **6.1. Canales de atención virtual**

Con el fin de evitar el riesgo de contagio y propagación del Covid –19, la Unidad dispuso los siguientes canales virtuales para la atención a los ciudadanos, así:

Canal de Contacto	Descripción de Servicio	Horario de Atención	
Aplicación Móvil	 UGPP A LA MANO (Para equipos Android)	24 horas	
www.ugpp.gov.co Canales Virtuales	 Sede Electrónica		
	 Formulario Escribanos		
	 Correo Electrónico: <a href="mailto:contactenos@ugpp.gov.co">contactenos@ugpp.gov.co</a>		
	 Video llamada y llamada virtual	De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	
	 Agende su cita	De 7:00 a.m. a 4:00p.m.	
Canales Telefónicos	 Línea Fija Bogotá	4926090	De 6:00 a.m. a 9:00 p.m.
	 Línea Gratuita Nacional	01 8000 423 423	
Canales Escritos	 Correspondencia para empresas de mensajería	Avenida Carrera 68 # 13-37	De 7:00 a.m. a 4:00p.m.
Servicio exclusivo para extrabajadores de Puertos de Colombia	 Línea Fija Bogotá	4926094	De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	 Video llamada y llamada virtual		

Nuestros canales atienden los días hábiles de lunes a viernes en jornada continua

## 6.2 Disposiciones específicas para atención presencial

- Se establecerán mecanismos de asignación de citas vía internet, los cuales deberán contener el reporte de condición de salud del ciudadano y/o acompañante(s).
- De ninguna manera se podrá permitir el ingreso a las sedes de la Unidad, sin el diligenciamiento previo de las condiciones de salud del ciudadano y/o acompañante(s).
- Se informará a quienes presenten sintomatología relacionada con el COVID – 19 o se califiquen como pacientes sospechosos, que no podrá agendarse cita.
- Se establecerán medidas de control al ingreso y salida de sus funcionarios y ciudadanos de los puntos de atención al ciudadano, con el fin de tomar la temperatura y determinar por auto reporte, la sintomatología relacionada con el Coronavirus.
- Se restringirá el ingreso y/o acompañamiento a las instalaciones, de personas que presenten síntomas de gripa o cuadros de fiebre mayor o igual a 37.5°C.

- Se deberá contar con los datos de contacto e información requerida para realizar cercos epidemiológicos o acciones precisas para la contención del virus cuando sea requerido.
- Se dará prioridad a la atención a los adultos mayores, personas en condición de discapacidad y mujeres en estado de embarazo.
- En la entrada de cada punto se ubicarán pendones que contenga información relacionada con las medidas de prevención frente a la transmisión del COVID-19.
- Se deberá restringir en mayor medida el ingreso de acompañantes, salvo los ciudadanos que requieran asistencia especial, en todo caso, se deberá garantizar el distanciamiento físico.
- Se debe prever las condiciones de los lugares a los cuales puedan acceder los visitantes y ciudadanos, asegurando el distanciamiento físico y evitando aglomeraciones.
- Se evitará tener a disposición, volantes, revistas y demás comunicaciones escritas que puedan ser manipuladas y recirculadas por los ciudadanos, las cuales posibilitan el contagio.
- Se establecerán políticas de uso, revisión y/o mantenimientos de aire acondicionado o ventiladores en las instalaciones de los puntos de atención al ciudadano de La Unidad, de igual manera se establecerán rutinas de apertura de ventanas que garantice la correcta circulación del aire al interior de los puntos de atención al ciudadano, cuando sea posible.
- Para el caso de los prestadores de servicios de atención al ciudadano, se mantendrá el abastecimiento de gel antibacterial en los módulos de atención al ciudadano habilitados, para uso de sus trabajadores.

### 6.3. Toma de Temperatura.

En los Puntos Presenciales de Atención se dispondrá de un funcionario para realizar la medición de temperatura por termómetro infrarrojo y registro en la planilla de control en las entradas y salida de los ciudadanos con citas previas agendadas de acuerdo a las siguientes orientaciones:

- Verifique que el ciudadano cumpla con los elementos de protección para su ingreso.
- En la entrada/salida del punto de atención ubíquese al lado o detrás del ciudadano (No de frente) para realizar la toma de temperatura.

- Ubique el termómetro en dirección a la zona del cuerpo donde se tomará la temperatura (sien, brazo o mano). Cuando el termómetro se encuentre a una distancia aproximada de 2 cm apriete el gatillo hasta que se visualice la temperatura en la pantalla.
- Registre el resultado del ciudadano en la planilla de control y la hora de la toma de temperatura.
- Si el ciudadano presenta una temperatura igual o superior a los 37,5 °C no se le permitirá el ingreso.
- No medir a través de superficies transparentes como plásticos o telas.
- Asegurarse de mantener limpio el lente del termómetro de polvo o humedad.
- Importante recordar que los canales virtuales serán los principales a los cuales se debe remitir a los ciudadanos, con el fin de no generar visitas a los puntos de atención manteniendo las políticas del gobierno nacional.

## **7. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO O CONTAGIO.**

- En el caso, en que una persona que preste servicios de atención al ciudadano para la entidad resultare positiva para COVID-19, deberá informar de manera inmediata a sus jefes inmediatos y al supervisor de contrato a través de correo electrónico, para que, en conjunto con la Subdirección de Gestión Humana de La Unidad, se establezcan actividades inmediatas para tal situación.
- El empleador tiene la obligación de reportar tanto a la EPS como a la ARL el caso positivo y entregará soporte de esta notificación a la Subdirección de Gestión Humana, de ser requerido.
- Se deberá realizar un cerco epidemiológico inmediato con el fin de determinar los contactos estrechos, ya sean con personas que laboran con La Unidad o con ciudadanos, con el objetivo de informar del posible riesgo para generar los aislamientos preventivos a que haya lugar.
- En el caso de que resulten contagiados de manera simultánea dos o más personas que laboran de manera permanente en las sedes de atención al ciudadano, se procederá a analizar la situación con base en las condiciones particulares de cada sede, con el propósito de estudiar la viabilidad de realizar el cierre preventivo y temporal de la sede, por catorce (14) días.
- En todo caso se garantizarán los canales de atención que aseguren la continuidad y la prestación del servicio al ciudadano.

## 8. DISPOSICIONES FINALES

- La Unidad reitera la invitación para que todas las personas mantengan una cultura de autocuidado, realicen el monitoreo de temperatura corporal y de síntomas respiratorios diariamente, reportando a las entidades promotoras de salud, de manera oportuna cualquier cambio en su estado de salud.
- Se recomienda a los ciudadanos mantenerse bien informado del comportamiento del COVID 19 y las medidas adoptas en relación con la situación de emergencia vivida en el país.
- Se recomienda mantener consulta de fuentes oficiales de La Unidad, Ministerio de Salud, ARL o las dispuestas por el Gobierno Nacional y/o Distrital.
- Las inquietudes en relación con el presente protocolo o los temas relacionados con la atención al ciudadano deberán dirigirse al correo electrónico [contactenos@ugpp.gov.co](mailto:contactenos@ugpp.gov.co).

## 9. VIGENCIA

El presente protocolo rige a partir de su fecha de publicación y deberá ser implementado por todos los involucrados hasta que finalice la aplicación de protocolos de bioseguridad previstos por el Gobierno Nacional para la mitigación del COVID-19 en el país.

**LUIS GABRIEL FERNANDEZ FRANCO**  
**Director de Soporte y**  
**Desarrollo Organizacional**

**LUZ DARY MENDOZA RODRIGUEZ**  
**Directora de Servicios Integrados de**  
**Atención al ciudadano (E)**

Elaboro: Yiseth Murillo Velandia - Profesional SST  
Fabian Camilo Velasquez - Coordinador GIT SGH

Revisó: Josefina Acevedo Rios - Subdirectora Gestión Humana  
Eduardo Franco Solarte – Subdirector Administrativo

Haydee Morales – Profesional DSIAC  
Filiberto Pérez Bravo – Profesional DSIAC