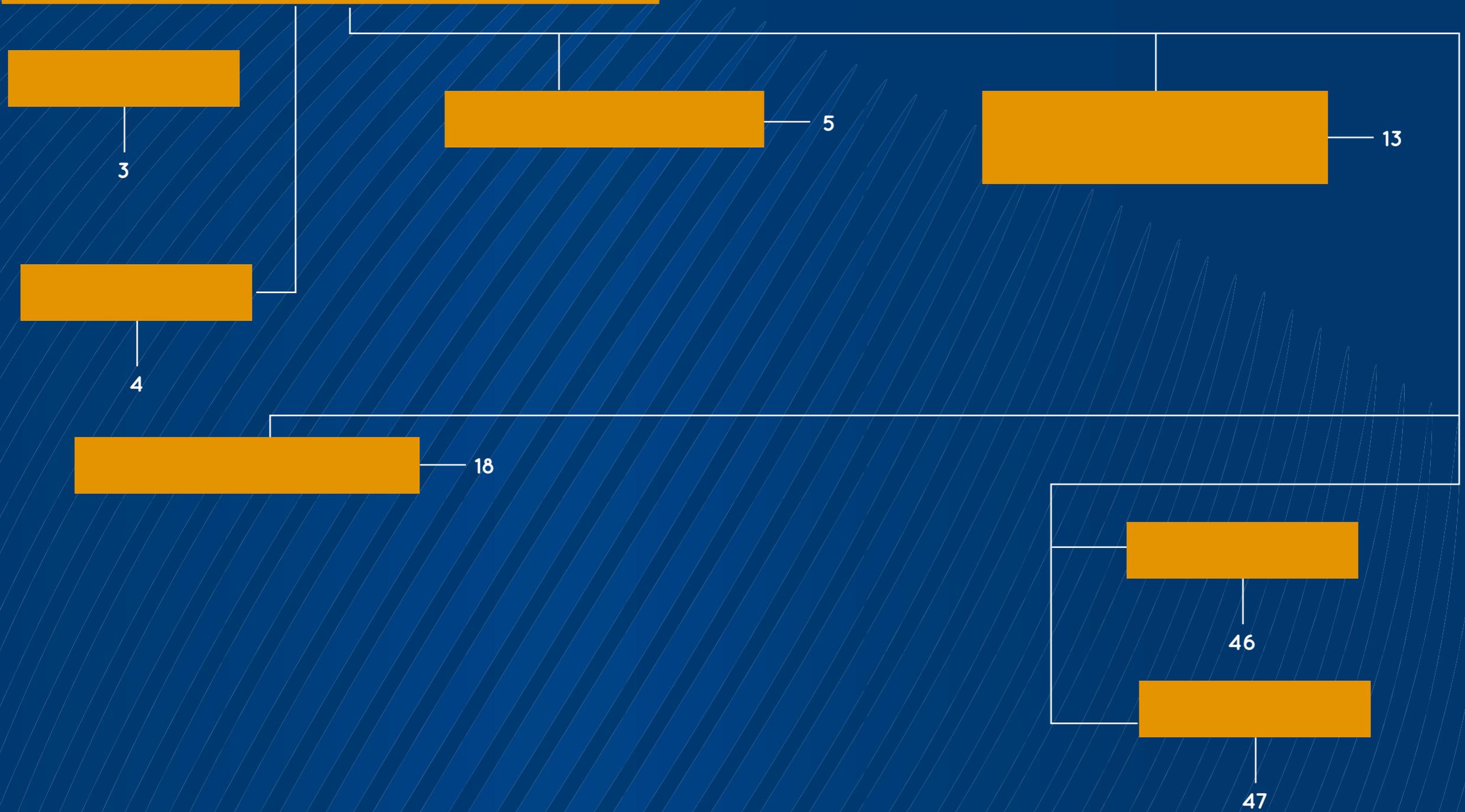




Manual de servicio a la ciudadanía M-IN-007

Protocolos de servicio a la Ciudadanía

Contenido



Introducción

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, mediante el Decreto 197 de 2014, adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyos propósitos son fortalecer el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y garantizar la calidad y oportunidad en los servicios y trámites para los ciudadanos y las ciudadanas, mediante la incorporación de enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Asimismo, este marco normativo propone la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

La adecuada prestación del servicio supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención dispuesto a los requerimientos de las personas, representa la prestación de una asistencia más equitativa, con igual trato para la ciudadanía, sin incurrir en distinción alguna. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la administración, sus planes, gestión y referentes de contratación. Además de fortalecer los canales de comunicación y las condiciones para que la ciudadanía y los servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente, de manera que el resultado en el acompañamiento sea ágil, eficiente y efectivo.

Mediante la Circular 005 de 2019, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía anunció la expedición del “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”¹, además de ordenar a las entidades distritales adoptar u homologar el documento mencionado.

¹ Manual de Servicio a la Ciudadanía, versión 2019, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Presentación

El Manual de Servicio a la Ciudadanía es una guía para las servidoras y los servidores públicos y contratistas del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

La Dirección de Servicio al Ciudadano es una dependencia de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), cuya misión es diseñar y administrar el sistema multimodal de atención al ciudadano en coordinación con las demás dependencias y desarrollar al interior de la entidad las directrices que sobre el servicio a la ciudadanía imparta la Secretaría General.

El servicio que se ofrece a través del sistema multimodal de atención a la ciudadanía debe ser prestado de la mejor forma posible para que los habitantes de Bogotá, quienes son la razón de ser de la administración pública distrital, sientan que se está mejorando para ellos y que existe un esfuerzo por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que realizan.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores y las servidoras que están al frente de los puntos de contacto con la ciudadanía. Ofrecerles un servicio de excelencia debe convertirse en un propósito común, en una forma de vida para quienes tienen el honor de ser servidoras o servidores públicos de la SDP. A este propósito común se debe poner corazón, mística y unas manos destinadas para servir.

Aspectos generales

Alcance y aplicación

La presente guía recoge apartes tanto de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (Decreto 194 de 2014) como del “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”, versión 3-2019. Incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos de la SDP y los contratistas que apoyan a la entidad en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

Objetivo del manual de servicio a la ciudadanía

Ofrecer herramientas para la prestación del servicio a la ciudadanía mediante el conocimiento y la aplicación de protocolos que permitan satisfacer sus necesidades y expectativas de una manera ágil, eficiente y efectiva. Para cumplir este propósito se hace fundamental establecer como objetivo común la generación de una cultura de servicio en los entornos de la aplicación de los Códigos de Integridad y del Buen Gobierno, en los que se busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y sus familias a través de la garantía de sus derechos, potenciando sus capacidades y construyendo relaciones de confianza y transparencia.

Principios del servicio

El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios²:

- » Servicio centrado en el ciudadano
- » Respeto
- » Transparencia
- » Atención integral por parte de la Administración Distrital
- » Calidad
- » Accesibilidad y disponibilidad
- » Oportunidad
- » Participación
- » Innovación enfocada al mejoramiento continuo
- » Acceso a derechos
- » Equidad en el acceso
- » Confiabilidad y seguridad
- » Inclusión
- » Calidez

² Decreto 197 de 2014 “Política Pública de Servicio al Ciudadano” (ver definiciones en los anexos).

Competencias de los servidores públicos



Los servidores del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes, así como con competencias cognitivas y actitudinales.

Aprendizaje continuo: identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Orientación a resultados: realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Compromiso con la organización: alinear el comportamiento propio con las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Trabajo en equipo: trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Adaptación al cambio: enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Resolución de conflictos: capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

Creatividad e innovación: generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de los recursos.

Iniciativa: anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Comunicación efectiva: establecer una comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en los intercambios escritos como en los verbales y gestuales.

Toma de decisiones: elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Disciplina: adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: conocer la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Derechos y deberes de los ciudadanos

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía³.



Derechos	Deberes
Conocer de forma oportuna la información sobre la localización, los horarios de atención y los servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Administración Distrital, así como el portafolio de trámites y servicios.	Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y el estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital.
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y su tratamiento bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital en las condiciones establecidas por la ley.
Acceder a los canales formales provistos por la Administración Distrital para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuestas de ellas de forma oportuna y en los términos de la ley.	Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural o jurídica.

Fuente: elaboración propia con base en el Decreto 815 de 2018

³ Decreto 815 de 2018, “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”.

Derechos y deberes de los servidores públicos



Derechos	Deberes
<p>Percibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función.</p>	<p>Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado. Abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial o que implique un abuso indebido del cargo o la función.</p>
<p>Disfrutar de la seguridad social en la forma y las condiciones previstas en la ley.</p>	<p>Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función. Las facultades que les sean atribuidas o la información reservada a la que tengan acceso por razón de su función, se debe tratar de forma exclusiva y para los fines a los que están sujetas.</p>
<p>Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.</p>	<p>Custodiar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función, conserve bajo su cuidado, o a la cual tenga acceso. Impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de dichos elementos.</p>



Derechos	Deberes
<p>Participar en todos los programas de bienestar social que para los servidores públicos y sus familiares establezca el Estado, como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales.</p>	<p>Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.</p>
<p>Disfrutar de estímulos e incentivos de acuerdo con las disposiciones legales o convencionales vigentes.</p>	<p>Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.</p>
<p>Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.</p>	<p>Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.</p>
<p>Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.</p>	<p>Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho, que además busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.</p>
<p>Participar en concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.</p>	<p>Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.</p>



Derechos

Obtener el reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones consagradas en los regímenes generales y especiales.

Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

Deberes

Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas y acatando los términos de ley.

Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

Canales de interacción ciudadana

La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

La Secretaría Distrital de Planeación Distrital pone a disposición de la ciudadanía y las partes interesadas los siguientes canales de atención:

 <p>SuperCADE CADE Archivo Central de Predios Agendamiento de Trámites Especiales SuperCADE Móvil (Ferias de servicio)</p>	<p>VIRTUAL</p> <p>SINUPOT</p> <p>Radicación Virtual</p> <p>Sisbén</p> <p>Estado Trámite</p> <p>Bogotá Te Escucha SDOS</p>	<p>Telefónico</p> <p>3358000</p> <p>Línea 195 Bogotá</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------



Canal presencial

Incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son:

SuperCADE y CADE: los Centros de Atención Distrital Especializados (CADE) cuentan con un amplio portafolio de servicios, amplia cobertura y horarios extendidos. En estos espacios las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía.

La SDP hace presencia en siete SuperCADE
(Centro Administrativo Distrital (CAD) , Américas, Suba, Bosa, 20 de Julio, Calle 13 y Engativá)
y próximamente se encontrará en el SuperCADE Manitas. Ofrece servicios de SISBEN, norma urbanística y estratificación.

SuperCADE Móvil (Ferias de Servicio al Ciudadano): es una estrategia de acercamiento de la Administración Distrital en el ámbito local, que articula las diferentes entidades públicas y privadas del orden distrital y nacional, para cubrir las necesidades de información y realización de trámites de la ciudadanía ubicada en zonas periféricas y vulnerables de Bogotá.

SUPERCADÉ BOSA

14

La Secretaría Distrital de Planeación, adicional a la atención que ofrece en la Red CADE, entrega información a la ciudadanía sobre temáticas específicas o complementarias, así:



Mediante agendamiento en la línea 195 Bogotá, para consulta de trámites especializados prestados por las Direcciones de Legalización, Planes Parciales, Planes Maestros y Complementarios, Vías, Transportes y Servicios Públicos, Patrimonio y Renovación Urbana, Norma Urbana, Taller del Espacio Público, Ambiente y Ruralidad, Economía Urbana (Circular 035 de 2019, SDP).

Archivo Central de Predios (Calle 21 No. 69B-80) en horario de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Allí se custodia el aservo documental de licencias urbanísticas y planos arquitectónicos y estructurales de los predios.

Canal telefónico



- ▶ La SDP dispone de la central PBX: 3358000, en alianza estratégica con la línea 195 Bogotá.
- ▶ Se trata de un canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información sobre trámites y servicios. Se puede establecer comunicación desde teléfono fijo o celular de domingo a domingo de 6:00 a. m. a 12:00 p. m. y a través de videollamada de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Entretanto, la línea 195 Bogotá cuenta con personal capacitado en lengua de señas para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía.

Canal virtual



El canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, la Guía de Trámites y Servicios y el sitio web de la Secretaría Distrital de Planeación.

A través del sitio **web www.sdp.gov.co** se divulga información de interés para la ciudadanía, así como el acceso a plataformas en las cuales es posible realizar trámites y servicios:



Sisbén

Conocer el avance del trámite solicitado o realizar consultas del puntaje obtenido en la encuesta.



En el Sistema de Información de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (SINUPOT) se puede consultar la normatividad urbanística de un predio y obtener el certificado oficial de estratificación.



La herramienta gerencial de control se encuentra disponible para gestionar de manera eficiente y eficaz las peticiones interpuestas por la ciudadanía, como quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción.



A través de este sitio se puede realizar seguimiento y obtener respuesta a sus peticiones:

<http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/?consulta>

También se encuentran disponibles las redes sociales oficiales de y

Asimismo, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá dispone de otras herramientas para interactuar con la ciudadanía, estas son:

- ▶ **Guía de Trámites y Servicios:** se trata de un sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los servicios, los sitios de atención, las campañas, los eventos y los horarios de atención que prestan las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas. A este servicio se puede acceder a través del Portal Bogotá y el SuperCADE Virtual.
- ▶ **SuperCADE Virtual:** aplicación móvil que permite acceder a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital, realizar trámites virtuales e interponer peticiones ciudadanas a través de “Bogotá Te Escucha”.



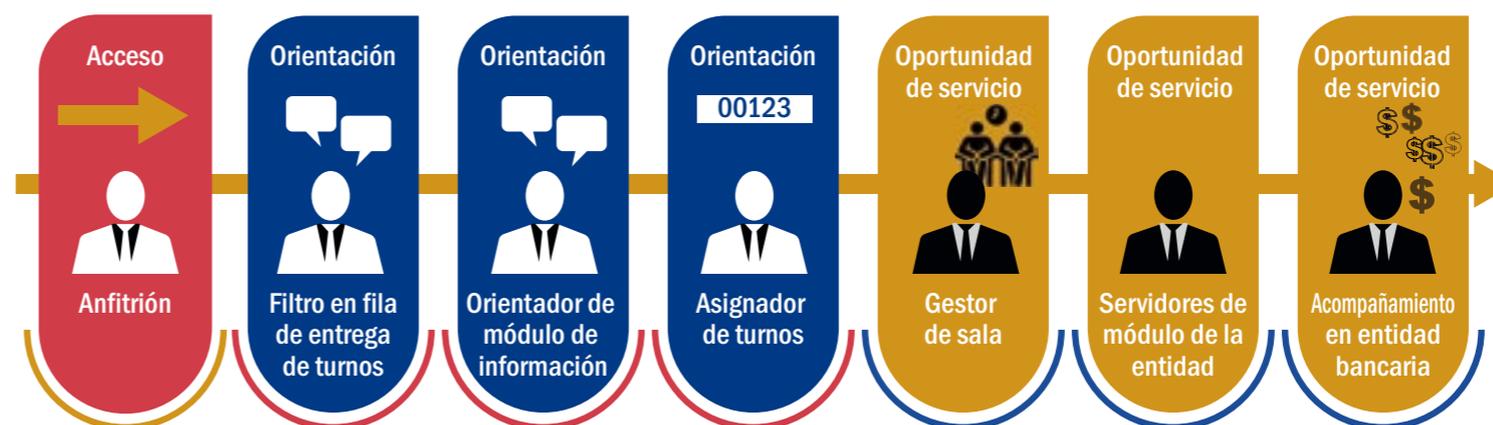
Protocolos de servicio

La Alcaldía Mayor de Bogotá ha establecido protocolos de atención para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad, en virtud del cual la SDP acoge y establece sus protocolos.

En el canal presencial

En el canal presencial de la Red CADE, la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo de servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad entre los ciudadanos y los servidores públicos, quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.

Ciclo del servicio





- ▶ **Gestor de sala.** Informa a los ciudadanos que acudan a la sala, los documentos necesarios para realizar sus trámites, además está pendiente de la prestación del servicio en aquel espacio, apoyando cualquier situación que ocurra en el sitio (ciudadano difícil, respuesta a inquietudes, monitoreo). En caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto.

Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y brinda apoyo para la atención preferencial de personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que lo requieran.

- ▶ **Servidores de módulo de la entidad.** Interactúan con la ciudadanía y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite.
- ▶ **Profesional responsable del punto de atención.** Es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la labor.

Ciclo de servicio mediante agendamiento

Ciclo de servicio de atención especializada mediante agendamiento

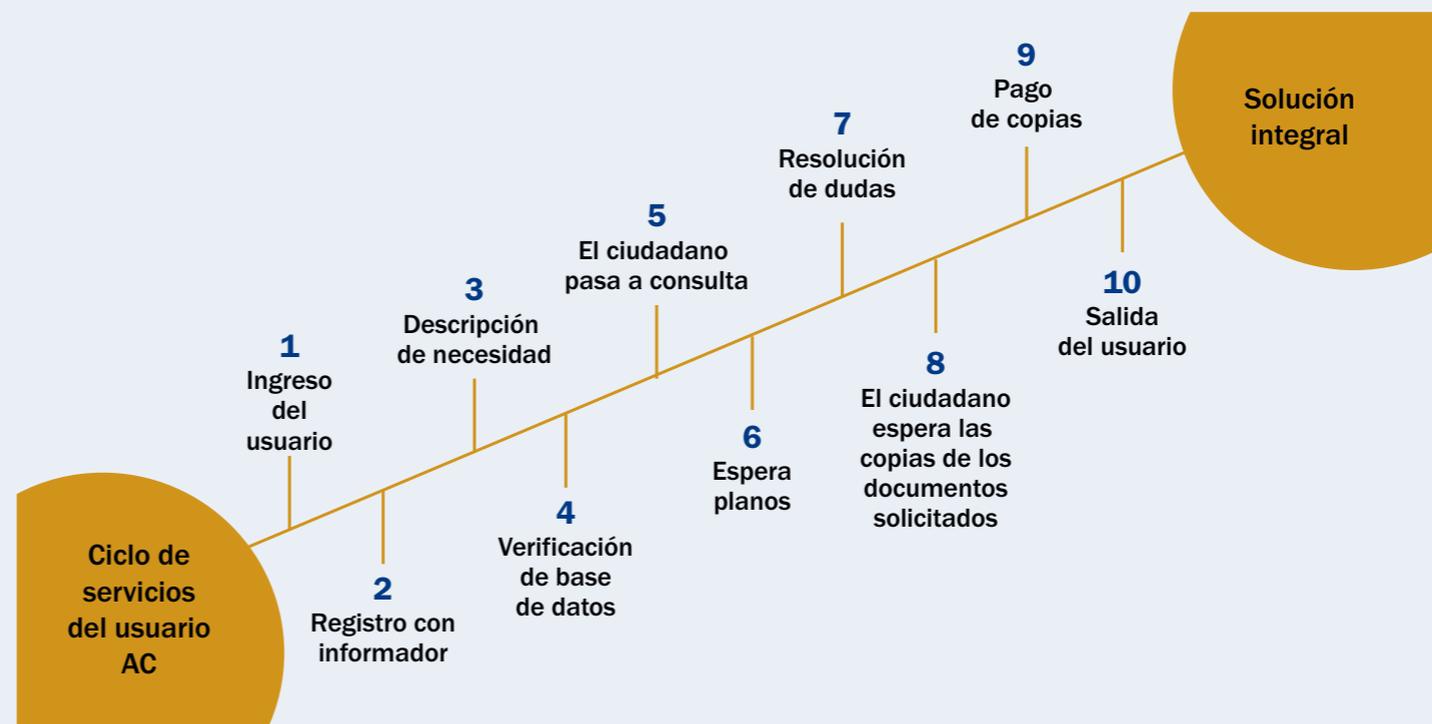
Una vez identificada en los puntos de atención presencial de norma en la Red CADE la necesidad de un servicio más especializado en los trámites que ofrece la Subsecretaría de Planeación Territorial, en temas de normatividad urbanística, taller del espacio público, vías, transporte y servicios públicos, legalización de barrios, ambiente y ruralidad, planes parciales, planes maestros, patrimonio y renovación urbana, el ciudadano debe agendar una cita a través de la línea 195 Bogotá, que será asignada de acuerdo con la disponibilidad⁴.

⁴ Circular SDP 035 de agosto 20 de 2019. “Lineamientos para atención al público”.



Ciclo de servicio en el Archivo Central de Predios

El Archivo Central de Predios custodia y administra el acervo documental de predios, que contiene licencias urbanísticas, planos arquitectónicos y estructurales. Para su consulta, la entidad ha dispuesto el siguiente ciclo de servicio:





Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto

Para la Administración Distrital, y por tanto para la Secretaría Distrital de Planeación, es primordial que los ciudadanos desde el primer punto de contacto con el servicio sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de asistencia, disposición a escuchar y entender sus necesidades y peticiones, con el fin de ofrecerles un trato digno en el punto de atención.

Las entidades del Distrito deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con anfitriones encargados de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas para tal fin.

Las entidades del Distrito podrán apoyarse en la Red CADE para establecer contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios desde los diferentes canales y puntos de atención. De esta manera podrán cumplir con los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía bajo el estándar de atención de la red, los cuales se desarrollan en el presente manual.

Protocolo de servicio en la atención presencial

Se recomienda a los servidores tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio que están relacionadas con la presentación personal, la adecuada expresión verbal y corporal (no verbal) y el mantenimiento del lugar de trabajo, de la siguiente manera:

Prepara el punto de atención

- ▶ Llega 15 minutos antes al módulo donde prestas la atención para alistar todos los aspectos relacionados con el servicio que brindarás. Entérate de las novedades.
- ▶ Verifica y garantiza que las condiciones de aseo, orden del punto y su mobiliario sean óptimas.
- ▶ Verifica y garantiza que todos los equipos de cómputo, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención a la ciudadanía.



Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo es fundamental

- ▶ Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- ▶ Porta con orgullo el uniforme y carné asignado.
- ▶ Luce el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- ▶ No uses elementos ajenos al uniforme o a las prendas institucionales, como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores. Recuerda que esta ropa de presentación es homogénea en todo el Distrito y no se debe cambiar.
- ▶ Mantén las manos y uñas limpias y bien arregladas.
- ▶ Si tienes tatuajes, procura cubrirlos para que no sean visibles al ciudadano durante la atención.
- ▶ En caso de que tengas piercing, deben ser retirados mientras se está prestando el servicio.
- ▶ Usa maquillaje sobrio, de forma que proyectes una imagen natural y agradable.
- ▶ No te retoques el maquillaje durante la atención a la ciudadanía.

Prepárate para brindar el mejor servicio

- ▶ Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, las plantillas o los guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- ▶ Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, la ubicación de los módulos, los baños, las salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.

Al establecer contacto con la ciudadanía

- ▶ Mira a los ojos.
- ▶ ¡Sonríe!
- ▶ Proyecta un rostro amable, pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- ▶ Extiende la mano recíprocamente a la ciudadanía, en un saludo formal. Procura que estén siempre limpias.
- ▶ Inicia la conversación utilizando el siguiente libreto:



Saludo

"Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"
Bienvenido a la Secretaría Distrital de Planeación

Presentación

Soy (primer nombre) (espera a que el ciudadano dé su nombre y continúa la conversación, dándole trato de usted)

Indaga por la necesidad

Invítalo o invítala a que informe la razón de su visita, diciéndole: ¿cómo puedo ayudarle?
¿En qué le puedo servir?

Al establecer contacto con la ciudadanía

Escucha, indaga

- ▶ Si prefieres, toma nota, esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- ▶ Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, emplea frases como “Decía usted...”, y complementa la petición con preguntas como: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.

Concéntrate

- ▶ Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle sentir que tiene toda tu atención, utiliza frases como: “Sí, entiendo su situación”, “De acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.

No te distraigas

- ▶ Especialmente no contestes o chatées en el celular.
- ▶ No uses audífonos.
- ▶ No hables con otras personas mientras atiendes al ciudadano.

Modula la voz

- ▶ Adapta la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano, vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible.
- ▶ El lenguaje y el tono de la voz refuerzan lo que se está diciendo.

No saques conclusiones

- ▶ Evita sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree que va a decir el ciudadano.
- ▶ Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a sus pausas aunque estas sean prolongadas.
- ▶ Reformula los hechos más importantes y sé prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando.

No uses muletillas

- ▶ Ten en cuenta que ningún momento es válido para dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser mal interpretadas, como “reinita”, “mamita”, “abuelita”, “hijita”, “papito”, “muñeca”, “princesa”, “viejo”, etc.

Al finalizar la atención

- ▶ Confirma con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad; infórmale sobre actividades pendientes o invítalo a realizar otros procedimientos para culminar su requerimiento.
- ▶ Si es posible o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- ▶ Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo las palabras “señor” o “señora”. Ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntale si hay algo más en que le puedas servir.
- ▶ Despídete con una sonrisa cálida, deseándole “buenos días”, “buenas tardes” o “buenas noches”, y agradécele su visita.



Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia

- ▶ Sé empático, ponte en su lugar y manifiéstale saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- ▶ Muestra interés por su caso y hazle sentir que no es una molestia.
- ▶ Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada o alterada.
- ▶ Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no lo interrumpas hasta que termine.
- ▶ Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- ▶ Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trates de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese, por favor”.
- ▶ Evita buscar excusas, intenta explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
- ▶ Evita alterarte, subir la voz o mostrarte indiferente ante el reclamo del ciudadano.
- ▶ Analiza las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; no te comprometas en asuntos que no puedas cumplir.
- ▶ Si la persona con la que vas a dialogar se encuentra muy agresiva y sospechas que puede haber una escalada de violencia, pide que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- ▶ Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- ▶ Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- ▶ Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es el caso, informe a la Policía para que proceda de acuerdo con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público y lo consignado en el artículo 429 de la Ley 599 de 2000, modificado por la Ley 1453 de 2011, cuyo artículo 43 establece: “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”.

Protocolo de atención presencial en el territorio

- ▶ Porta el uniforme asignado, carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- ▶ Maneja de forma eficiente el tiempo, de tal manera que realices la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- ▶ Programa y asiste a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procura el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad.
- ▶ Concéntrate en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- ▶ Adelanta el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- ▶ Aplica los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que puedan ser útiles en la visita en campo.

Protocolo de atención en servicio preferencial

El servicio preferencial es aquel que se brinda en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran de una atención preferente, de acuerdo con los lineamientos de política y normatividad existente relacionada con el tema.



Personas mayores

- ▶ Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- ▶ Guíalos a las áreas destinadas para su atención.
- ▶ Dirígete a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita”, y expresiones paternalistas o maternalistas.



Mujeres en embarazo o con niños de brazos

- ▶ Bríndales atención rápida y oportuna.
- ▶ Prioriza su ingreso a la fila preferente.
- ▶ Otórgales turno de corta espera.
- ▶ En caso de que tengan que esperar para recibir el servicio, ubícalas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

Personas con problemas de seguridad o protección

Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o los demás visitantes de la entidad.

Personas con enfermedades terminales o catastróficas

Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud.

Infantes, niños, niñas y adolescentes

Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención⁵

- ▶ En todas las situaciones, prima su interés superior y la garantía de sus derechos⁶, por lo que deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- ▶ No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad o cualquier otra condición.
- ▶ En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

⁵ La línea 106 “Al alcance de niños, niñas y adolescentes”, consolida los lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado.

⁶ Establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

Personas de talla baja

- ▶ Adapta el módulo de atención quitando obstáculos o ubícate de forma que el ciudadano esté a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- ▶ Camina más lento cuando acompañes a una persona de talla baja, ya que el andar de su paso es inferior al tuyo.
- ▶ Nunca le acaricies la cabeza.
- ▶ Trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas.



Personal de la Fuerza Pública

- ▶ De acuerdo con el Decreto 428 de 2018, artículo 13, “Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales”: “Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la Fuerza Pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

Personas con discapacidad

- ▶ Siempre debes usar el término “personas con discapacidad”⁷, nunca te refieras a ellos y ellas con palabras como minusválido, inválido, lisiado u otras que atenten contra su imagen y capacidades.
- ▶ Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona.
- ▶ Inmediatamente el ciudadano entre al punto de atención debes contactarlo y dirigirlo a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención prioritaria.
- ▶ Ofrécele tu colaboración para desplazarse por el lugar o solicita ayuda del servidor delegado.
- ▶ Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- ▶ Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o repítela en un lenguaje claro y sencillo.



⁷ Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y Ley 1346 de 2009.

Protocolos según tipo de discapacidad



Discapacidad física

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos o piernas de la persona afectada. En su atención deben seguirse las siguientes pautas:

- ▶ Ubícate frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- ▶ Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla de ruedas debes preguntar siempre por su manejo, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que se ponga el freno.
- ▶ Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- ▶ Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- ▶ Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad.
- ▶ Actúa de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con sus piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

Discapacidad sensorial

La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos⁸; dentro de esta se encuentra la discapacidad visual y auditiva.

- ▶ Brinda mayor atención a las necesidades de esta población, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- ▶ Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ▶ Ubícate en su campo de visión al realizar contacto.

⁸ Precisión recuperada de: <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

- ▶ Informa a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- ▶ Habla a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- ▶ Infórmale que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el tuyo.
- ▶ Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

Discapacidad visual

Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.



- ▶ Infórmale qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz.
- ▶ Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- ▶ Evita caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes; si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio.
- ▶ Evita darle instrucciones empleando expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- ▶ Presta atención permanente a la persona durante el servicio, pues a pesar de que no pueda verte percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas lo estás mirando.
- ▶ Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- ▶ Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona.
- ▶ Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar.



Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir, son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:

- ▶ Cada punto de atención debe procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas o acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevó, creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Federación de Sordos de Colombia (Fenascol), que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea y la opción de vídeo mensajes por WhatsApp en el número 3177735093.
- ▶ Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- ▶ En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o escriba.
- ▶ Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones, y si es necesario, acude a señales visuales.
- ▶ Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios.
- ▶ Habla claramente, sin exagerar la vocalización de las palabras ni taparte la boca.
- ▶ Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando.



Discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo⁹

- ▶ La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo¹⁰.
- ▶ Escucha con paciencia, ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- ▶ Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- ▶ Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de expresiones claras para facilitar la comunicación con el ciudadano¹¹.
- ▶ Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación.
- ▶ Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- ▶ Ten en cuenta las opiniones y los sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad (Ley 1448 de 2011). De la misma manera, el Distrito Capital aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

La Ley 1448 de 2011 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto

⁹ Recuperado en <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

¹⁰ Recuperado de <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

¹¹ Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá: DNP.

armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y la garantía de los derechos humanos.

Para los efectos de dicha normativa, se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno (Ley 1448 de 2011).

Los hechos victimizantes reconocidos por la Ley 1448 de 2011 son: el desplazamiento forzado, los delitos en contra de la libertad o integridad sexual, las amenazas, el despojo o abandono de tierras, la desaparición forzada, el secuestro, la tortura, las víctimas de minas antipersonales, las municiones sin explotar o los artefactos explosivos improvisados, el homicidio, el reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y las víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima 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.

En el Distrito Capital, la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV), liderados por la oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Atención a víctimas

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 (Ley 1448 de 2011), que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención¹²:

¹² Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. (2018). Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá.

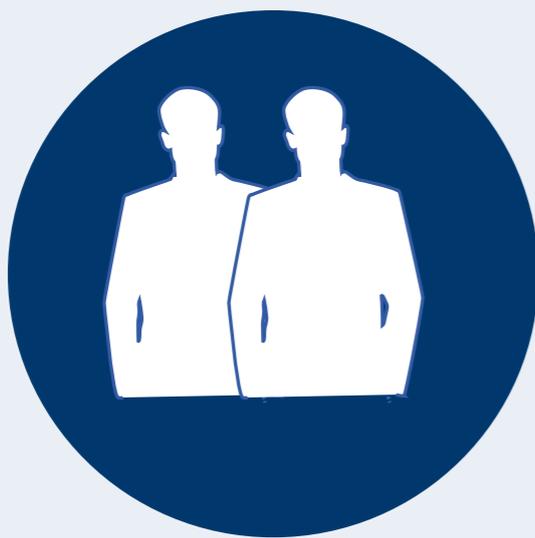
- ▶ Consulta a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y las condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- ▶ Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse, aclamar sus derechos o exigir un trato digno.
- ▶ Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- ▶ Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos. Tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- ▶ Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de quienes que han sido víctimas del conflicto armado.
- ▶ Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
- ▶ Durante el proceso de atención usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debes expresarte de manera específica, clara y sencilla, no utilices tecnicismos.
- ▶ Documentate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- ▶ No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la persona lo que expresó.
- ▶ Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- ▶ Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- ▶ Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- ▶ No brindes trato en términos de inferioridad o lástima a las víctimas.
- ▶ Asume una postura corporal sin tensión, que le trasmite a la víctima seguridad y tranquilidad.
- ▶ Si requieres mayor precisión o ampliar algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste.

- ▶ No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano. Ten en cuenta que esta población fue víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable.
- ▶ Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- ▶ Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- ▶ Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le produce la situación en que se encuentra y sé empático.
- ▶ Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

Sectores LGTBIQ

El sector integrado por personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers (LGBTIQ) agrupa a quienes viven sexualidades diferentes a la heterosexual, o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones para su atención:

- ▶ Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- ▶ Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y úsalo en vez del que se consigna en su cédula durante el servicio.
- ▶ En la atención presencial y telefónica no te guíes por el timbre de la voz.
- ▶ Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas ocurren en el punto de atención.



Etnias

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades de atención y protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, Rom, palenqueros y afrodescendientes. Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- ▶ Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- ▶ Identifica si la persona puede comunicarse en español o necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador, quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- ▶ Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.

Protocolo de servicio para el SuperCADE Móvil

Una vez se recibe la citación electrónica por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se procede al interior de la SDP de acuerdo con lo establecido en el documento SIG “M-IN-150. Instructivo para la participación de la Secretaría Distrital de Planeación en la Feria de Servicio al Ciudadano o SuperCADE Móvil”.

Estándar de infraestructura de espacios para el servicio en el canal presencial

Para la prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial se deben considerar factores relacionados con la infraestructura del espacio físico de atención, como la señalización, el estado y el mantenimiento de las instalaciones, el mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad.

Pautas para el manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial

- ▶ Se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de vivienda, seguridad e higiene en los establecimientos de atención al público.
- ▶ Es necesario atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y los organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los servidores y a la ciudadanía en espacios físicos de atención.



- ▶ El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, el mobiliario y las condiciones de ambiente físico, como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- ▶ Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad.
- ▶ Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente.
- ▶ Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones que van a ser atendidas y adecuar su infraestructura física. Por ejemplo, en el caso de la atención a las víctimas, es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad, donde el ciudadano pueda exponer su caso o solicitud. En la construcción de este contexto se podrán generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja, además del desarrollo de prácticas de cuidado, respeto, reconocimiento, dignificación y el compromiso ético de las diferentes entidades dispuestas en función de prevenir prácticas de revictimización o victimización secundaria.
- ▶ Es fundamental cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como los enmarcados en su identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, o el almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso, entre otros.
- ▶ Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- ▶ El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- ▶ Es importante contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención o con pantallas, televisores o equipos multimedia que cumplan tal fin.

Protocolo de servicio en el canal telefónico



La Secretaría Distrital de Planeación cuenta con la central **PBX 3358000**, que en alianza estratégica con la **línea 195** Bogotá, se establecen como una herramienta de comunicación a través de la cual los ciudadanos pueden interactuar desde la línea fija, celular, chat o videollamada.

La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos, y que el nivel de abandono de las llamadas debe ser inferior a 5%.

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los servidores deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- ▶ **Guion de saludo:** usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.



“Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
Está comunicado con la Secretaría Distrital de Planeación.
Le habla (identifíquese con nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?

- ▶ **Intensidad de voz:** maneja una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad, mientras que una muy baja hace que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- ▶ **Vocalización adecuada:** pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- ▶ **Evita emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada:** algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitarlos se recomienda utilizar la función “Mute”, y en caso de que la persona identifique que se está empleando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pese a que se está al corriente de lo que se estaba comunicando.
- ▶ **Transmite la información al ritmo del interlocutor:** la velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

- ▶ **Sustenta o justifica la información brindada en caso de ser necesario:** los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- ▶ **Usa frases de etiqueta telefónica:** al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor”, “sí, señor” o “sí, señora”.
- ▶ **Escucha activamente a la ciudadanía:** presta total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya fueron brindados.
- ▶ **Interrumpe de forma respetuosa o con tacto:** por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- ▶ **Transmite seguridad a la ciudadanía:** omite titubeos y silencios, puesto que pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- ▶ **Controla la llamada:** los servidores deben tener la capacidad de abordar la llamada y llevar su control, procurando brindar la información necesaria según la solicitud, con el fin de evitar ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos.
- ▶ **Personaliza la llamada:** es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- ▶ **Duración de la llamada:** debe ser apropiada en relación con el propósito de obtener los mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía. Se deben tener en cuenta las siguientes situaciones:
 - ▶ Conocer la información solicitada, de manera precisa, para no dilatar el tiempo normal de la llamada.
 - ▶ Es recomendable no extender la asesoría u ofrecimiento de datos, ya que se podría alargar el tiempo normal de la llamada.
 - ▶ Evitar el suministro excesivo de datos complementarios, para controlar el tiempo de la llamada.
 - ▶ Tener cuidado en transferir la llamada de manera errónea.
- ▶ **Realiza filtros adecuados:** es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

- ▶ **No cuelgues la llamada:** no se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.
- ▶ **Ocupa el canal telefónico adecuadamente:** este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones, como tener conversaciones personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar.
- ▶ **Trata respetuosamente a la ciudadanía:** evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.
- ▶ **Transferencia de la llamada:** se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada. Es importante cerciorarse sobre si quien va a atender de nuevo la comunicación conoce el tema y está en capacidad de brindar el mejor apoyo.
- ▶ **Confirma la información suministrada:** es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, para evitar que la persona deba llamar de nuevo.
- ▶ **Finalización de la llamada:** despídete de la persona de manera cordial, usa frases como: “Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Planeación, ¿puedo servirle en algo más?”.

Protocolo de servicio en el canal virtual



El canal virtual se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para ofrecer servicios y trámites en línea con el fin de promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

El canal virtual de la SDP integra los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de las TIC. Los instrumentos virtuales que se han puesto a disposición de los bogotanos y las bogotanas son:



Algunas pautas generales que deben atender los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

- ▶ **Conservar la identidad institucional:** en todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito (Resolución 003 de 2017), la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República u otros documentos que se encuentren disponibles en el momento.
- ▶ **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales:** considerar en la operación y el diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, temáticas sobre arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas.
- ▶ **Seguridad y confidencialidad de la información:** se deben adoptar medidas destinadas a proteger la información, atendiendo la normatividad que ampara su carácter confidencial.

- ▶ **Calidad de las herramientas del canal virtual:** seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como la disponibilidad, la flexibilidad, la interoperabilidad, la capacidad de mantenimiento, la capacidad de administración, el rendimiento, la confiabilidad, la escalabilidad y la capacidad de soporte, entre otros.
- ▶ **Mejor experiencia en dispositivos móviles:** seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los espacios virtuales de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte de los usuarios de la aplicación.
- ▶ **Chat:** la SDP, en alianza estratégica con la línea 195 Bogotá, utiliza el servicio chat para envío de mensajes masivos. Los protocolos de atención se encuentran en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, versión 2019, de la Secretaría General.

Protocolo de atención en el correo electrónico

Los servidores son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón no deben permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:

- ▶ Responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional. Da contestación desde la misma cuenta.
- ▶ Analiza si la solicitud compete a la SDP, de lo contrario remítela a la entidad encargada e informa de ello al ciudadano.
- ▶ Informa al usuario que su correo ha sido recibido y se le dará respuesta de forma oportuna, eficaz y en el tiempo establecido.
- ▶ Traslada el correo electrónico al área o servidor encargado: “Bogotá Te Escucha” - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, teniendo en cuenta además el espacio señalado para tu entidad (Dirección de Servicio al Ciudadano) si el asunto corresponde a una solicitud ciudadana, como derechos de petición, felicitaciones, petición de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción.

- ▶ Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “Asunto”.
- ▶ En el campo “Para” designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ▶ Al responder un mensaje, verifica si es necesario que a todos a los que se les envió copia necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan qué se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ▶ Inicia la comunicación con una frase como: “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ▶ Sé conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ▶ Redacta oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto puntual, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ▶ Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
- ▶ Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertas por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- ▶ Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato está establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos, debe aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- ▶ Revisa de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad o de quien recibe el correo electrónico.
- ▶ Confirma con el jefe inmediato si la respuesta exige un proceso de aprobación previo al envío del correo electrónico.

Protocolo de redes sociales

- ▶ **En el contacto inicial:** establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos, además, procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- ▶ **En el desarrollo del servicio:** sugerir al ciudadano que consulte otros canales, como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía, son trascendentales.

Es importante tratar de contestar varios correos con una sola respuesta, pero cada uno debe contar con algún detalle particular, para que no parezcan mensajes de un robot.

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos, de ningún modo se deben publicar sus datos personales.

- ▶ **En la finalización del servicio:** si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes, como falta de información o que sea incompleta o errada, se debe comunicar la situación al jefe inmediato, para que pueda ser resuelta de fondo; adicionalmente es necesario explicar la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta de su caso.

Bibliografía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019). *Manual de Servicio a la Ciudadanía. Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía (ver. 3)*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación. *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. (Documento institucional). Bogotá: DNP.

Normatividad

El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

Constitución Política de Colombia de 1991	Acuerdo Distrital 641 de 2016
Ley 1712 de 2014	Acuerdo Distrital 257 de 2006
Ley 1618 de 2013	Acuerdo Distrital 371 de 2009
Ley 1437 de 2011	Acuerdo Distrital 529 de 2013
Ley 1482 de 2011	Acuerdo Distrital 731 de 2018
Ley 1448 de 2011	Resolución 003 de 2017
Ley 982 de 2005	Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional de Colombia
Ley 527 de 1999	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas (2006)
Ley 489 de 1998	Documento Conpes D. C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción

Decreto 428 de 2018	Documento Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 197 de 2014	Documento Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
Decreto 2573 de 2014	Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013).
Decreto 062 de 2014	Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019
Decreto 19 de 2012	Circular 005 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 2623 de 2009	Circular 035 de 2019 de la Secretaría Distrital de Planeación
Ley 734 de 2002. Código Disciplinario	

Anexo I.

Definiciones de los principios del 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 justificadas o encaminadas 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 con el objetivo de garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y las servidoras públicas, 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, la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Participación: es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía, lo 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: la equidad está directamente relacionada con la justicia social; los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. Este concepto también está vinculado con la diversidad, por eso también debe expresarse en el reconocimiento, la inclusión y la 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, con lo que se garantiza el ejercicio y los 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: es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, el compañerismo, la familiaridad, la claridad, la generosidad y la 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 o desventaja manifiesta frente al ejercicio, la garantía y la protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son sus titulares y sujetos plenos. En este apartado se incluyen los mecanismos de protección, la afirmación y la restitución de los mismos cuando hayan sido vulnerados.

Perdurabilidad: es la 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, el cumplimiento, la evaluación, el mejoramiento y el seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Corresponsabilidad: es la 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.

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.

Cobertura: la Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Anexo 2.

Glosario de definiciones de los principios del servicio a la ciudadanía

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 identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y las 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 prestar tratamiento especial a la población rural, personas víctimas del conflicto armado interno o que se encuentren en situación de indefensión o vulnerabilidad.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales y políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanía en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la política pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.

Accesibilidad: la Administración Distrital propende por un servicio cercano a la ciudadanía, que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención y sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Coordinación, cooperación y articulación: la comunicación e interacción entre los actores del servicio será un requisito indispensable para cumplir de forma integral con 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.

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 o 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 las necesidades y los requerimientos de la ciudadanía.

Secretaría Distrital de Planeación
Andrés Ortiz Gómez

Subsecretaria de Información y Estudios Estratégicos
Antonio José Avendaño Arosemena

Dirección de Servicio al Ciudadano
Astrid Bracho Carrillo.
Martha Stella Guevara Castro

Coordinación Editorial:
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
Martha Cecilia Toro

Fotografías:
Secretaría de Planeación

Diseño y diagramación
UT en alianza con Arkimax SDP 2019

Agradecimiento:
Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Carrera 30 # 25 - 90 pisos 5, 8, 13 / SuperCade segundo piso
PBX: (571) 335 80 00