

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	1 de 56



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Carmen María Ampudia Arenas	Profesional – Subdirección Operativa	13/06/2016	
	Lilia Constanza Quintero Ramírez	Profesional – Subdirección Operativa		
	Gloria Edith Romero	Profesional – Subdirección Operativa		
	Maritza Ortega Sanabria	Profesional – Subdirección Operativa		
	Norma Astrid Sánchez Ovalle	Profesional – Subdirección Operativa		
	Marisela Rodríguez Estrada	Profesional – Subdirección Operativa		
	Víctor Hernando Murillo Hurtado	Profesional – Subdirección Operativa		
	Margarita Alfonso Rodríguez	Profesional – Subdirección Operativa		
REVISÓ	Nubia Rodríguez Rubio	Subdirectora Técnica – Subdirección Operativa – DDSC	20/06/2016	
APROBÓ	Walter Acosta Barrero	Director Técnico – Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	21/06/2016	

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	2 de 56

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO GENERAL	6
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
2. ALCANCE.....	6
3. MARCO NORMATIVO	7
4. MARCO TEÓRICO	7
4.1. PREMISAS DEL SERVICIO	9
5. CARACTERISTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....	10
6. TERMINOS UTILIZADOS	11
7. CICLO DE SERVICIO	13
7.1. Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia.....	13
7.2. Rol Orientador, Anfitrión o Depurador de filas.....	14
7.3. Rol Asignador de Turnos	14
7.4. Rol Gestor de Sala.....	14
7.5. Rol Servidor o Servidora de la Entidad	14
7.6. Rol del Servicio de Recaudo.....	14
7.7. Rol del profesional responsable punto de atención	14
8. FACTORES CLAVES DEL SERVICIO QUE IMPACTAN EN LA CIUDADANIA	15
9. CONOCIENDO A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS.....	15
10. PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN	16
10.1. PRESENTACION PERSONAL	16
10.2. PRESENTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	17
10.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	18
11. PAUTAS GENERALES EN LA ATENCION	19
12. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO	20
12.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL PRESENCIAL	20
12.1.1. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL	21
12.1.2. PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	22
12.1.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL	24
12.1.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	26
a. Discapacidad Auditiva	27
b. Discapacidad Visual.....	28
c. Discapacidad Sensorial.....	30
d. Discapacidad Física	30
e. Discapacidad Cognitiva.....	32
f. Personas de Talla Baja	32
12.1.5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	33
a. Protocolo General de Atención para Víctimas	34
b. Protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI.....	36
c. Protocolo de Atención a Etnias	37
12.2. PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO	38

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	3 de 56

12.2.1. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	38
12.3. PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL	41
12.3.1. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN VIRTUAL.....	42
12.3.2. Protocolo de atención en el CHAT	43
12.3.3. Protocolo de atención en el Correo Electrónico.....	45
12.3.4. Protocolo de atención en las Redes sociales	47
13. MANEJO DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS CONFLICTIVAS	48
14. TIPS PARA DAR UNA RESPUESTA EN CASO DE NO RESOLVER FAVORABLEMENTE UNA SOLICITUD.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	52

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	4 de 56

INTRODUCCIÓN

La filosofía del servicio se fundamenta en que los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública, y es por eso, que todos los esfuerzos de la Administración están dirigidos a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

Vale la pena precisar, que quienes brindan un servicio a la ciudadanía, generan la imagen externa de la institución que representan, y el ciudadano o ciudadana identifica el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que le mejora su calidad de vida. Además, en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica.

Teniendo en cuenta el Decreto 197 de 2014, en el cual se registraron las líneas y principios estratégicos de una política pública de servicio a la ciudadanía, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., por medio de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, estableció el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como un espacio de interacción complejo, donde se desarrollan operaciones de trámites y de servicios, y en el que interactúan instituciones públicas y organizaciones privadas, que por su carácter del bien, tramite o servicio, apoyan la gestión pública.

En el presente Manual se desarrolla el ciclo de servicio, entendido este, como la secuencia completa que experimenta un ciudadano o ciudadana en el proceso de atención; donde Usted juega un papel muy importante, toda vez, que representa el enlace directo entre la ciudadanía y la Administración. También involucra elementos que le ayudarán a desarrollar destrezas y habilidades para prestar un servicio cálido, amable, digno y con calidad, en la maravillosa experiencia de atender a la ciudadanía con un nivel de desempeño eficiente y efectivo.

Por lo anterior, se invita a todos los servidores y servidoras que hacen parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a formar parte integral de este Manual, apropiándose de los conceptos, siguiendo los protocolos y atendiendo nuestro primer principio de operación: “El(la) ciudadano(a) es nuestra razón de ser”.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	5 de 56

En este orden de ideas, El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía le da una cordial bienvenida y lo hace partícipe de este Nuevo Enfoque de Servicio a la Ciudadanía.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	6 de 56

1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo fundamental de este Manual es establecer procedimientos y protocolos para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben observar los servidores, servidoras y particulares que por su razón de ser, funciones y/o actividades participan en el Ciclo de Servicio a la Ciudadanía.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar y fortalecer en los servidores y servidoras y colaboradores asignados al servicio y atención a la ciudadanía, destrezas y habilidades contenidas en la competencia organizacional "Orientación al Usuario y al Ciudadano".¹
- Promover en los servidores y servidoras la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.
- Divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía por canal, como herramienta orientadora de los servidores y servidoras de puntos de contacto.

2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los funcionarios involucrados en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Aquí se identifican el rol de los servidores, servidoras y particulares que participan en el Ciclo de Servicio. Igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención, los cuales son aplicables en las Entidades y Organismos que componen la Administración Distrital y Entidades Nacionales o Privadas que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital.

¹ Decreto 2539 de 2005 (julio 22): por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	7 de 56

3. MARCO NORMATIVO

La Constitución Política de Colombia de 1991, establece en el Artículo 209, que la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del estado. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Por otra parte, crea a Bogotá como Distrito Capital, a cuyas administraciones distritales les corresponde garantizar el desarrollo integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

En este sentido, la Administración Distrital mediante Acuerdo 257 de 2006, adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, entidad que tiene a su cargo “*la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano*”, cuyas normas legales vigentes tanto a nivel nacional como distrital, aplicables para la atención de servicio a la ciudadanía en sus diferentes canales (presencial, virtual y telefónico), se mencionan de manera explícita en el Lineamiento del Modelo de servicio a la ciudadanía.

4. MARCO TEÓRICO

En el Distrito Capital, el servicio a la ciudadanía está orientado por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía,² en la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ejerce la Secretaría Técnica. Esta instancia consolidó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con la expedición del Decreto 197 de 2014, en donde las entidades y organismos distritales, ejecutan acciones que tienden hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrático y con altos niveles de calidad, que permite una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital.

² Decreto 197 de 2014. Artículo 16.



El origen del servicio a la ciudadanía en Bogotá, se remonta al año de 1991, cuando la Secretaría General creó los Centros de Atención Especializada CADE, para facilitar el acceso a los servicios de trámites, orientación y pagos bajo el slogan “todas sus vueltas en una sola vuelta”. Al revisar la creciente demanda de servicios y que la calidad de éstos no era la prevista, se ideó el esquema RAPICADE, con énfasis en el recaudo de servicios públicos. Para atender la demanda de trámites y servicios se creó el esquema SUPERCADE y la Feria de Servicio al Ciudadano, todo esto en el CANAL PRESENCIAL. Con posterioridad, se incluyó una alta dosis de tecnología al servicio conformando el CANAL VIRTUAL, que hoy día cuenta con el Portal Bogotá, Portal Contratación a la Vista, SUPERCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios. También se conformó el CANAL TELEFÓNICO con la prestación del servicio en la Línea 195.

Así se conforma el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tal como se expresa en el siguiente diagrama:



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	9 de 56

Ilustración 1. Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano – Decreto 197 de 2014

Para consolidar este proceso transversal, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, las Entidades Nacionales y las empresas privadas que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital, de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, pago de impuestos y contribuciones, obtención de registros, permisos, certificaciones, entre otros.

La adecuada prestación del servicio a la ciudadanía “supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido, humano y con calidad, ofreciendo más y mejor información sobre los trámites y servicios de la Administración, así como sus planes, su gestión y su contratación. Por ello, es necesario fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.”³

La implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, es un proceso emprendido, por las entidades y organismos distritales, por la cual se establecen distintas herramientas y documentos de apoyo, tales como el presente Manual.

4.1. PREMISAS DEL SERVICIO

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital:

- Lidera la prestación de los servicios bajo el principio de la mejora continua, con el fin de ofrecer atención de calidad, brindando una alta satisfacción a los usuarios del Sistema.
- Reconoce que el trabajo en equipo orienta esencialmente la atención en los Medios de Interacción Ciudadana y se requiere compromiso decidido de todos los servidores y servidoras asignados para la prestación del servicio.

³ Decreto 197 de 2014 - Considerandos.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	10 de 56

- En los Puntos de Contacto, se asigna de manera permanente una persona responsable del servicio y la atención de requerimientos ciudadanos.
- Los servidores y servidoras de servicio a la ciudadanía, valoran la importancia de la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
- Se fortalece la formación de ciudadanos y ciudadanas, como factor que promueve la participación responsable y activa, y una demanda razonable.
- Los cambios en el portafolio de servicios, horarios, requisitos o plazos son informados oportunamente a la Guía de Trámites y Servicios y demás instancias correspondientes.

5. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Con el fin de avanzar en una nueva perspectiva del servicio a la ciudadanía, se debe tener en cuenta los siguientes atributos:

CALIDO Y AMABLE: Brindar a ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana

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

RESPETUOSO, DIGNO Y HUMANO: Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a los ciudadanos y ciudadanas, reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

EFFECTIVO Y DE CALIDAD: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público, el producto entregado debe contar con las características definidas por las entidades, de tal forma que se garantice la calidad en el mismo.

CONFIABLE: El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	11 de 56

6. TERMINOS UTILIZADOS

CANAL DE SERVICIO. Modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía interactúa con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

CIUDADANO O CIUDADANA. Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.⁴

CIUDADANIA. Significa el conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín "*civitas*", que significa ciudad. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada.⁵

IDENTIDAD SEXUAL. Concepto de sí mismo, la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos. Hombre o mujer es la idea que se ha construido culturalmente de una persona según sus características genéticas, físicas y psíquicas predominantes masculinas o femeninas e intersexual es aquella persona que presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. La identidad sexual no es estática, cambia por decisión de la persona.

IDENTIDAD DE GÉNERO. Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno o una quiere ser, de autodeterminación. La sociedad tiende a asignar a cada persona, un género según la idea que tiene del sexo que les corresponde, por ello se tiende a relacionar lo **masculino** con el hombre y lo **femenino** con la mujer.

Dentro de la Identidad de género, encontramos términos como: **Transgenerista.** Es la persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino, esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís y transformistas, entre otras. **Transexual.** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna, primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales. **Travesti.** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y

⁴Diccionario de la Lengua - Real Academia Española

⁵ <http://www.significados.com/ciudadania/>

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	12 de 56

ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. No necesariamente conlleva cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales. **Transformista.** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna por ejemplo en teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc. **Trans.** Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como tal, en lo relacionado con la experiencia de tránsito entre los géneros frente a la opresión que la sociedad hace al asignar un género sin tener en cuenta el libre desarrollo de la personalidad de cada persona.

MEDIO DE INTERACCION CIUDADANA. Espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la Administración Distrital para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos ante las Entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan Puntos de Contacto, Puntos de Atención o Centros de Servicios.

ORIENTACIÓN SEXUAL. Se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.

PARAFRASEO. Hacer la paráfrasis de un texto o escrito. **PARAFRASIS:** Explicación o interpretación amplificativa de un texto para ilustrarlo o hacerlo más claro o inteligible.⁶

PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA. Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía.

SERVICIO A LA CIUDADANIA. El Decreto 197 de 2014 lo define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

⁶ Diccionario de la Lengua - Real Academia Española

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	13 de 56

SERVIDOR O SERVIDORA. Para efectos del presente Manual, es la persona que trabaja directamente con la Administración Distrital o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público.

7. CICLO DE SERVICIO

Secuencia repetible de acontecimientos en que diferentes personas tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en cada punto de atención. El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y su organización y termina, sólo temporalmente, cuando el usuario considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando éste decide regresar por él.⁷

Constituye los diferentes puntos de contacto (momentos de verdad) que se dan en la relación con el ciudadano o ciudadana y marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio, y por ende la imagen de la entidad. En este ciclo, los ciudadanos y ciudadanas interactúan con servidores y servidoras que cumplen funciones diferentes (roles) y dependen de la estructura del servicio a saber:

7.1. Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

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

⁷ Gerencia del servicio. Albrecht y Zemke, 1999, p. 33

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	14 de 56

7.2. Rol Orientador, Anfitrión o Depurador de filas

Se encuentra al ingreso del punto de atención, en las filas, en la recepción, en el punto de información o en los módulos de asignación de turnos, según el diseño particular del punto de atención presencial. Su actividad básica es orientar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención y realiza todos sus trámites y servicios.

7.3. Rol Asignador de Turnos

Entrega el turno correspondiente y orienta al ciudadano o ciudadana hacia la sala de espera o al módulo que atenderá su requerimiento, una vez indague que cumple con los requisitos para realizar el trámite o servicio respectivo.

7.4. Rol Gestor de Sala

Ubica y orienta a las personas en la sala de espera. Apoya a las entidades cuando hay alta demanda de servicios y verifica que los usuarios cumplan con la documentación requerida para la solicitud del trámite o servicio, manteniendo el orden en la sala de espera. En caso de encontrarse fuera de servicio el Sistema de Asignación de Turnos, apoya el llamado de los tickets para ser atendidos.

7.5. Rol Servidor o Servidora de la Entidad

Los servidores y servidoras de ventanilla o módulo, son quienes principalmente interactúan con la ciudadanía, ya que es aquí donde se materializa la prestación del bien o servicio y donde se cuenta con la probabilidad de solución de los requerimientos de quienes acuden a un punto de contacto.

7.6. Rol del Servicio de Recaudo

En algunos puntos de atención se cuenta con recaudo por parte de entidades financieras para el pago de servicios públicos, impuestos, obligaciones y contribuciones, representando un medio de interacción ciudadana.

7.7. Rol del profesional responsable punto de atención

Representa un contacto importante en un punto de atención, pues 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 prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del producto.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	15 de 56

8. FACTORES CLAVES DEL SERVICIO QUE IMPACTAN EN LA CIUDADANIA

ACTITUD. Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía, el servidor o servidora debe emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, y sentido de pertenencia con la institución a la que representa.

COMUNICACIÓN. Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor por diversos modos, se relacionan intercambiando información. La comunicación con la ciudadanía debe ser cordial y asertiva.

IMAGEN. Es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. A nivel organizacional, es la visión que se tiene de una empresa en el mercado. En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor o servidora de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.

9. CONOCIENDO A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una maravillosa oportunidad para sorprenderle gratamente con un servicio de calidad, "No existe una segunda oportunidad para una primera impresión"⁸ Para esto, se debe reconocer su importancia y conocerles, como primera medida, tener siempre presente que los ciudadanos y ciudadanas prefieren que:

- Se les tenga en cuenta.
- Se les dé importancia.

⁸ Oscar Wilde

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	16 de 56

- Se les trate amable y respetuosamente
- Se les atienda con calidez y agilidad.
- Se les comprenda su situación.
- Se les oriente con precisión, veracidad y oportunidad
- Se les ofrezca alternativas de solución
- Se les brinde respuesta oportuna a sus solicitudes
- Se les brinde un ambiente digno en el Punto de Atención

10. PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

10.1. PRESENTACION PERSONAL

La apariencia personal de los servidores y servidoras en los puntos de servicio a la ciudadanía, produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio y refuerza la imagen integral del Distrito Capital. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos y ciudadanas se formen una impresión de anomalía en el Punto de Atención.

La ciudadanía espera de los servidores y servidoras una presentación personal apropiada para la tarea que ellos desempeñan y que de importancia y estatus al Punto de Atención. Una adecuada presentación personal coadyuva en la dignificación del servicio. Por consiguiente, los servidores y servidoras de punto de contacto deben tener en cuenta lo siguiente:

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Portar el uniforme establecido de manera permanente y solo al interior del punto de atención.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	17 de 56

- Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, sombreros y boinas.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- Si usa uniforme, este debe ser utilizado conforme lo asignado por la entidad correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, entre otros.
- En caso de usar corbata, ésta debe estar siempre bien ajustada al cuello.
- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tablets, celulares o equipos de cómputo.

10.2. PRESENTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

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

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

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano o ciudadana.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	18 de 56

- No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

10.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Es requisito ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía distritales y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Es necesario que en cada punto de atención se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, tal como se describe a continuación:

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

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	19 de 56

- Limpiar los vidrios internos y externos y persianas.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.

Con el fin de conservar y sostener la infraestructura física, periódicamente se debe revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento preventivo de:

- Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
- Carteleras e información contenida en ellas.
- Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
- Señalización individual y general.
- Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Módulos de trabajo y silletería.

11. PAUTAS GENERALES EN LA ATENCION

Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- Documentétese con respecto a la información que se va a transmitir.
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar, si en la medida en que sea posible, ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación.
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	20 de 56

- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases “antimisil” como “...entiendo su situación”.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando.

12. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO

En consideración a que la interacción con la ciudadanía tiene sus características propias según el canal, es importante establecer los respectivos protocolos que serán utilizados por las Entidades y Organismos que componen la Administración Distrital y Entidades Nacionales o Privadas que prestan servicios en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

12.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL PRESENCIAL

Con la aplicación de estos protocolos, se pretende ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen. Además, de estandarizar un servicio personalizado en los puntos de atención en el Distrito Capital.

Cabe señalar, dichos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores y colaboradoras que realizan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que para la ciudadanía, representa el

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	21 de 56

contacto directo con la Administración Distrital; los medios de interacción ciudadana de este canal son:

- CADE
- SuperCADE
- RapiCADE
- SuperCADE Móvil
- Puntos de Atención
- Puntos de Radicación
- Servicio de Atención en forma Domiciliaria

12.1.1. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Es importante hacer sentir bien al ciudadano o ciudadana, para lograr este propósito los servidores y servidoras aplicarán el siguiente protocolo de atención a la ciudadanía:

- **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Expresión facial:** la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **Voz y Lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Postura:** la postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **Dotación:** Es importante conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, entre otros. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas, cuando un ciudadano o ciudadana lo requiera.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	22 de 56

- **Imagen:** Adopte la imagen corporativa usando el uniforme asignado y el carnet institucional.

12.1.2. PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

1. *Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.*
2. *Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.*
3. *Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto,*
 - a. *Identifique el objeto de la visita*
 - b. *Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso*
4. *Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.*
5. *Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.*
6. *Demuestre entusiasmo y cordialidad.*
7. *Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.*
8. *Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad*
9. *Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en que le pueda servir”*

Si Usted tiene el Rol de **Servidor o servidora de Entidad**, adicione al protocolo básico de atención presencial lo siguiente:

- Entre el numeral 2 y 3: Pregunte al ciudadano o ciudadana su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	23 de 56

- Hágale saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responda a las preguntas del ciudadano o ciudadana y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto cuidando de orientar al ciudadano o ciudadana de la manera más precisa. Si el punto o modulo al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse. De ser posible, transfiera el turno para la entidad y el trámite correspondientes mediante el sistema de asignación de turnos del centro de atención. Si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor o servidora que lo atenderá.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano o ciudadana, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano o ciudadana la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano o ciudadana si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita para garantizar total transferencia de información.

Si Usted tiene el Rol de **Servicio de Recaudo**, adicione al protocolo básico de atención presencial lo siguiente:

- Procure entregar al ciudadano o ciudadana en su mano las facturas canceladas, así como el dinero que queda del pago de las mismas, si es el caso.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	24 de 56

- En caso de no tener monedas para devolver, solicite amablemente al ciudadano o ciudadana la espera prudencial.
- Evite golpear el vidrio de la ventanilla con monedas para llamar a la persona en fila, es molesto y denota mala educación.

12.1.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL

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

Se define entonces brindar atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos o ciudadanas.

- **En la atención de adultos mayores y mujeres embarazadas** se debe tener en cuenta que una vez ingresan a la sala de espera, el servidor o servidora debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos o ciudadanas, se brinda por orden de llegada. En la atención es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- **En la atención de personas con y en situación de discapacidad**, se hace necesario definir y precisar algunos conceptos. Así pues, se define “la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona” (OMS -2002); este es un concepto que “resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Convención ONU-2006).
- **En la atención de infantes, niños, niñas y adolescentes**, “*Los niños y las niñas son sujetos de derechos, en ese sentido, deben ser tratados como sujetos*

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	25 de 56

autónomos de acercarse a la institucionalidad y recibir una atención pertinente y de calidad”. Línea 106 – 2015

La línea 106 “al alcance de niños, niñas y adolescentes” tras 17 años de experiencia en la atención a niños, niñas y adolescentes de la ciudad, consolida los siguientes lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado:

- Reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.
- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.
- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharles es el primer principio para aprender de ellos y ellas.
- Como ciudadanos o ciudadanas y más aún como servidores o servidoras, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, 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. Los servidores y servidoras tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

Por lo tanto, se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

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

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	26 de 56

- **Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes:** Ningún servidor o servidora del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.
- **Sobre la privacidad de la información:** Ningún servidor o servidora podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- **Sobre el dar y recibir:** Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada servidor o servidora debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.
- **Sobre el buen trato:** No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar.⁹

12.1.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término PERSONAS CON DISCAPACIDAD, como se planteó en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346

⁹ Elaborado por Equipo Línea 106: Myriam Charry, Clelia Paola Villamizar, Nilda Carolina Torres 2015

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	27 de 56

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

- La primera persona que recibe al ciudadano o ciudadana con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que reciba atención con prioridad.
- Identifíquese y pregunte a la persona qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y pregúntele si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- En el módulo de atención u oficina, establezca contacto y ofrezca su ayuda si es necesario.
- Nunca utilice términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en preguntarle directamente, para evitar hacerle sentir excluida de la atención.
- Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma

a. Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír.¹⁰ Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita.

¹⁰ <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadesensorial/>

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	28 de 56

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó. Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con más volumen, siga su instrucción pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo están gritando.
- Evite gritar, porque aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Evite sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tenga en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que en el punto de atención procure contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

b. Discapacidad Visual

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

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	29 de 56

- El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano o ciudadana atienda al llamado del mismo.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse georeferencialmente en el espacio, por ejemplo: *Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.*
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- Evite subir la voz, dado que en este caso, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	30 de 56

- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

c. Discapacidad Sensorial

La discapacidad sensorial se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos.¹¹ Por lo tanto al momento de atender un ciudadano o ciudadana, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

d. Discapacidad Física

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

¹¹ <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadesensorial/>

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	31 de 56

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayúdele si ha de transportar objetos.
- Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras colóquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	32 de 56

- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultad para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

e. Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.¹² Al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad. Brinde información de forma visual. Evite lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

f. Personas de Talla Baja

Para las personas de talla baja (se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza), se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.¹³

¹² <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadesensorial/>

¹³ Manual de Servicio a la Ciudadanía Municipio de Medellín

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	33 de 56

- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

12.1.5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Según el documento “Los lineamientos Distritales para la aplicación de enfoques diferenciales” de Diciembre de 2013, “El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”; por esto se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

- Víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	34 de 56

a. Protocolo General de Atención para Víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

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

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.
- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	35 de 56

- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	36 de 56

b. Protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

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

A continuación se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los *Sectores LGBTI*:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	37 de 56

no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

c. Protocolo de Atención a Etnias

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

Tips de Atención

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	38 de 56

- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.

Recuerde que esta es una Política Distrital, por lo cual no es sólo competencia de una persona o de una dependencia, usted tiene obligaciones sobre la misma y su respuesta no puede ser de simple traslado a otra área del Distrito. La persona a la cual usted atiende, entiende el Distrito Capital como una sola institución y en este sentido, usted debe hacerle sentir que conoce esta política, que está comprometido en su implementación y que puede darle una respuesta efectiva antes de dirigirla a otro lugar.

12.2. PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que entre otros, ofrece el Distrito Capital; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros.

La **Línea de Servicio 195**, es el único medio telefónico de carácter oficial en el Distrito Capital, para que la ciudadanía obtenga información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de teléfonos fijos, celulares, Chat o correo electrónico, las 24 horas del día y de domingo a domingo.

Independientemente de los procedimientos de cada entidad, las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso los servidores y servidoras de atención a la ciudadanía del Canal Telefónico, deben tener en cuenta las siguientes:

12.2.1. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Actitud de servicio:** Es la disposición que muestra el servidor o servidora hacia las diferentes situaciones expuestas por la ciudadanía, evitando la crítica mediante comentarios con relación a lo proferido por el ciudadano o ciudadana.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	39 de 56

- **Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano o ciudadana. Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad y en caso contrario, el mensaje que se transmite podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- **Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada:** Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc. De ser necesario, utilice el MUTE y si el ciudadano o ciudadana lo identifica, brinde el guion establecido solicitando disculpas, por ejemplo: qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que...
- **Transmita la información al ritmo del ciudadano o ciudadana:** Tiene que ver directamente con la velocidad con la que se brinda la información. En este aspecto, es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según la capacidad de comprensión del ciudadano o ciudadana.
- **Vocalización adecuada:** Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Sustente y/o justifique la información brindada:** Tiene que ver con la capacidad que posee un servidor o servidora para argumentar las posiciones y respuestas que da al ciudadano o ciudadana en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, esto significa un vocabulario claro, sencillo y que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje
- **Use frases de etiqueta telefónica:** Hace referencia a la forma en cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano o ciudadana. Por ejemplo, “por favor” u otras que determine cada Entidad. Del mismo modo, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “sí señor” o “sí señora”. Estas frases deben utilizarse al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera
- **Utilice los guiones establecidos:** Hace alusión al uso correcto de los guiones establecidos para atender una llamada en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico, por ejemplo “Bienvenido a la Línea Bogotá 195 habla con (indique el nombre del agente) ¿en qué le puedo servir?”....
- **Escuche activamente al ciudadano o ciudadana:** Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano o ciudadana durante la llamada. Cuando la escucha no posee esta característica, se incurre en el error de solicitar nuevamente

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	40 de 56

datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano o ciudadana da a conocer su situación. Si lo que manifiesta el ciudadano o ciudadana es intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, si será necesario interrumpirlo. En estos casos el servidor o servidora determina cuándo y cómo se debe interrumpir.

- **Transmita seguridad al ciudadano o ciudadana:** Hace referencia a la forma en que se da a conocer la información, se deben omitir titubeos y silencios, puesto que esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Controle la llamada:** Tiene que ver con la capacidad del servidor o servidora para abordar la llamada y llevar el control de la misma; significa que debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar así ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas, es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- **La duración de la llamada debe ser apropiada:** con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, los servidores y servidoras deben evitar las siguientes situaciones:
 - La información ya fue ubicada por el servidor o servidora y no se retoma la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - El servidor o servidora se extiende sin necesidad durante la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - La asesoría del servidor o servidora es inferior al motivo de la consulta o evita suministrar datos complementarios, con el fin de disminuir el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
- **Personalice la llamada:** Este concepto se relaciona con el uso que los servidores y servidoras hacen del nombre de ciudadano o ciudadana durante la llamada, el cual es necesario aplicarlo una vez como mínimo, la utilización tampoco debe ser en extremo.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	41 de 56

- **Realice filtros adecuados:** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano o ciudadana, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- **El servidor o servidora no debe colgar la llamada:** Colgar la llamada que ingresa a la Entidad o dejar de contestar son comportamientos que se deben evitar, teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico.
- **Ocupación del canal adecuadamente:** Esto hace referencia a que los servidores y servidoras deben utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano o ciudadana sienta acompañamiento constante y no cuelgue la llamada.
- **Trate de manera respetuosa al ciudadano o ciudadana:** Evite utilizar un lenguaje agresivo durante la llamada.
- **Confirme la información suministrada:** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar que el ciudadano o ciudadana deba llamar nuevamente.
- **Finalice la llamada con el guion de despedida establecido por la Entidad:** Hace referencia al uso correcto del guion de despedida para el canal telefónico establecido por la Entidad, por ejemplo: “Gracias por llamar a la línea Bogotá 195, recuerde que habló con (nombre del agente)...”
- **Uso de mensaje de texto SMS:** Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía, no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar.

12.3. PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para ofrecer trámites y servicios en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilite a la ciudadanía, la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	42 de 56

Los medios virtuales que se han puesto a disposición de la ciudadanía en la ciudad de Bogotá son:

- **Portal Bogotá:** www.bogota.gov.co
- **SuperCADE Virtual:** <http://supercade.bogota.gov.co/login.html>
- **Guía de Trámites y Servicios:**
<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- **Mapa Callejero:** <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/vm.php>
- **Contratación a la Vista:** www.contratacionbogota.gov.co
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- **Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control – SUDIVC**
- **Páginas y sitios web de las Entidades**

El Decreto 2693 de 2012 ordena que sean habilitados espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía, tales como redes sociales las cuales están establecidas por las directrices de gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información. Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación más dinámica.

12.3.1. PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN VIRTUAL

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	43 de 56

- Procurar el uso de pestañas dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- La ciudadanía en general no podría entender con facilidad la terminología institucional, por tanto el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).
- La web es un medio interactivo, por tanto, es importante realizar lo necesario para evitar sus caídas, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.
- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia (Guía 3.1 sitios WEB Distrito Capital).

12.3.2. Protocolo de atención en el CHAT

El Chat corresponde a una comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet.¹⁴

Tips de Atención

- Antes de empezar el servicio, verifique el estado de los equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.

¹⁴ <http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00>

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	44 de 56

- De inicio al servicio con el ciudadano o ciudadana de manera rápida, una vez éste acceda al chat, evite demoras injustificadas, responda las preguntas por orden de entrada.
- Una vez acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional o diciendo “Buenas tardes/días, soy (nombre y apellido), seguidamente pregunte el nombre y el correo electrónico del ciudadano o ciudadana.
- Pregunte “¿en qué le puedo servir?”
- Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano o ciudadana y brinde las opciones que procedan.
- Clarifique y precise la solicitud o pregunta del ciudadano o ciudadana si es del caso, con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable, para esto se puede preguntar: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”
- Busque la información, prepare la respuesta e informe al ciudadano o ciudadana teniendo en cuenta lo siguiente: cuide la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no use símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y divida las respuestas largas en párrafos.
- Antes de enviar la respuesta, revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y, si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- Si el tiempo dispuesto para el chat, no es suficiente para responder al ciudadano o ciudadana, se debe enviar un mensaje de aviso: “para dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique”.
- Si se corta la comunicación, se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por el ciudadano o ciudadana.
- Una vez finalizado el servicio y se confirme que el ciudadano o ciudadana se encuentra conforme, se agradece el uso del servicio y se despide según protocolo institucional.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	45 de 56

12.3.3. Protocolo de atención en el Correo Electrónico

Como servidor o servidora, usted es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe 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.

Tips de Atención

- Siga el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y así mismo responda desde allí, no use correos personales.
- Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informe de ello al ciudadano o ciudadana.
- Traslade un correo electrónico al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de una entidad.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- En el campo “para” designe al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “cc” (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	46 de 56

- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escriba siempre en lenguaje impersonal.
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hará en caso de ser estrictamente necesarios.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Como servidor o servidora, debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o ciudadana lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recuerde usar las plantillas de firma establecidas por la entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, siga esa directriz.

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	47 de 56

12.3.4. Protocolo de atención en las Redes sociales

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores tales como individuos u organizaciones, que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.).¹⁵

En el Distrito Capital el servicio a la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual, como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial.

- Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- Trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

¹⁵ https://es.wikipedia.org/wiki/Red_social

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	48 de 56

En la finalización del servicio

- Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.
- A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. 140 caracteres.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta así como la ortografía es trascendental.

13. MANEJO DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS CONFLICTIVAS

Como servidor o servidora, es conveniente examinar primero sus propias reacciones con los demás. La respuesta instintiva, aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difíciles están tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen. Muy probablemente los servidores y servidoras terminan enfadados, frustrados y decepcionados consigo mismos. Por ello, es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor, si antes ha elaborado su estrategia.

Pregúntese qué tipo de reacción tiene con una persona conflictiva que conozca. ¿Reaccionas de forma muy negativa?, si es así, ¿por qué razón?. Deténgase a pensar racionalmente cuál debería ser su forma de actuar. Estallando y entablando una feroz batalla verbal no se soluciona la situación.

Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprenda las opciones que tiene y aprenderá a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá incrementar sus puntos fuertes (y se supone que disminuirán los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo.

Para comprender mejor sus reacciones ante las personas conflictivas, pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- ¿Desea realmente estar bajo el control de los demás, cediendo a una provocación?

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	49 de 56

- ¿Cuál es su reacción cuando se enfrenta a alguien que está furioso con usted?
- ¿Cómo responde a la crítica?
- ¿Dice y expresa lo primero que le viene a la cabeza?
- ¿Es capaz de controlar sus reacciones?¹⁶

Deben los servidores y servidoras de los puntos de servicio, utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a ciudadanos y ciudadana difíciles.

¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente:
 - Que se exprese sin interrupciones
 - Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
 - Mantenga el contacto visual
 - Omita tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrole solidaridad.
- Presente al ciudadano o ciudadana disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir, las personas en muchas ocasiones prefieren una solución costosa pero definitiva.

Haga seguimiento a la solución:

- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano o ciudadana para medir su grado de satisfacción con la solución.

¹⁶ http://www.inteligencia-emocional.org/cursos-gratis/como-tratar-personas-dificiles/como_reacciona_usted.htm

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	50 de 56

- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el malestar del ciudadano o ciudadana es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida de la cual debe estar documentado con antelación.
- Si el ciudadano o ciudadana inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúe acorde a los protocolos establecidos; si esta persona se torna violenta, informe al responsable del punto de atención para que intervenga y si es del caso (extremo) se contacte con la Policía e informe para que se proceda acorde a las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (*Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público*).

14. TIPS PARA DAR UNA RESPUESTA EN CASO DE NO RESOLVER FAVORABLEMENTE UNA SOLICITUD.

En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un ciudadano o ciudadana. Por lo tanto, a continuación se detallan algunos tips para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que el ciudadano se sienta inconforme.

¿Cómo hacerlo?

- Ofrezca una disculpa al ciudadano o ciudadana por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- Diga "Lo que voy a hacer es....." y ofrezca medidas alternas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano o ciudadana su comprensión.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



2210111-FT-359 Versión 01



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	51 de 56

“El que no vive para servir, no sirve para vivir”

Madre Teresa de Calcuta

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01

BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	52 de 56

BIBLIOGRAFÍA

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía Versión 1
2. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación
3. Guía de Servicio al Ciudadano, Rigoberto Martínez Bermúdez
4. Diccionario Real Academia Española
5. Manual de Servicio al Ciudadano Municipio de Medellín

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01

BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	53 de 56

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del Documento	N.A	Noviembre de 2007	1
1.3. ¿Cómo prestar un servicio de calidad?	Se elimina el numeral 3.1. y 3.2., por motivos de redacción	Diciembre de 2010	2
2.1. Protocolo para la prestación del servicio personalizado	Se incluye ítem	Diciembre de 2010	2
2.6. protocolo para la prestación del servicio virtual – chat	Se incluye ítem	Diciembre de 2010	2
2.7. Guía para la atención de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores	Se incluyen imágenes del lenguaje de señas, para mejorar la atención de la población con limitación auditiva.	Diciembre de 2010	2
2.5. Protocolo para la prestación del servicio telefónico	Se incluye el protocolo telefónico de la Línea 195, diseñado por Contact Center Américas	Diciembre de 2010	2
1. ¿Qué es el servicio a la ciudadanía? 2. Atributos del buen servicio. 3. ¿Cómo prestar un servicio de calidad?	Se mejora la redacción u se adapta el al lenguaje incluyente	Diciembre de 2010	2

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	54 de 56

CONTROL DE CAMBIOS			
2.1. Protocolo para la prestación del servicio personalizado. 2.2. Presentación personal. 2.3. Presentación de los puestos de trabajo 2.4. Presentación de los Puntos de servicio 2.5. Protocolo para la prestación del servicio telefónico 2.6. Protocolo para la prestación del servicio virtual – chat 2.7. Guía para la atención de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores 2.8. Consejos para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme 2.9. Guía para dar una respuesta negativa	Se mejora la redacción u se adapta el al lenguaje incluyente	Diciembre de 2010	2
Nombre del documento	Se modifica de Manual de Servicio al Ciudadano(a) por Manual de Servicio a la Ciudadanía	Junio de 2016	3
Índice	Se cambia el Índice que contiene tres títulos por Tabla de Contenido y se cambia en general, la estructura del documento en catorce títulos	Junio de 2016	3
Títulos El Servicio a la Ciudadanía, Protocolos para el buen servicio y Conclusiones	Se eliminaron estos tres títulos y algunos contenidos se reubicaron a lo largo del documento	Junio de 2016	3

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	55 de 56

CONTROL DE CAMBIOS			
Introducción	En la introducción, se enfatiza el enfoque Distrital del Manual, la coherencia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la importancia de la función cumplida por los servidores y servidoras en el Servicio al Ciudadano	Junio de 2016	3
Objetivos	Se precisó un objetivo general y se redactaron objetivos específicos dirigidos al desarrollo de la competencia "Orientación al Usuario y al Ciudadano.	Junio de 2016	3
Alcance	Se definió el alcance acorde al Decreto de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía	Junio de 2016	3
Marco Normativo, Marco Teórico, Términos utilizados, Ciclo de Servicio	Se introducen textos nuevos para Marco normativo y conceptual. Se definen los términos utilizados para fácil comprensión del lector. Se definen los diferentes roles del servicio. Se establecen unas premisas de servicio.	Junio de 2016	3
Títulos Factores claves del servicio que impactan en la ciudadanía, Conociendo a los ciudadanos y ciudadanas, Pautas para tener en cuenta antes de la atención, Pautas generales en la atención	Se incorporaron estos tres títulos y se complementaron con algunos contenidos de la versión anterior. Se retoman algunas temáticas de la Versión 1 de 2008.	Junio de 2016	3

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	56 de 56

CONTROL DE CAMBIOS			
Protocolos para un buen servicio	Se detallan los protocolos de atención virtual y telefónica y se precisan los enfoques de servicio preferencial y diferencial	Junio de 2016	3
Tips para dar una respuesta en caso que no sea afirmativa	El Punto 2.9. Se cambia por el título 14, se mejora y complementa la redacción y la información	Junio de 2016	3
Bibliografía	Se incluyen citas bibliográficas.	Junio de 2016	3

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



2210111-FT-359 Versión 01

BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS