



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

RESOLUCIÓN No. 541 DE 2019

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL NUEVO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARIA GENERAL"

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Acuerdo IPES - JD No. 001 del 02 de enero de 2007 y

CONSIDERANDO

Que mediante Circular No. 005 del 2019 la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento de sus funciones, expide el Manual de Servicio a la Ciudadanía para que pueda ser implementado en el Distrito Capital a partir de su promulgación.

Que el artículo 2° de la Constitución Política que establece como "fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución".

Que las bases de Plan de Desarrollo Económico, Social Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos" que estipula que "se impulsará un nuevo modelo de servicio a la ciudadanía en el Distrito, a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía encaminado a garantizar calidad y oportunidad en la atención al ciudadano".

Que con base en el Decreto Distrital 371 de 2010 artículo 3, que establece los lineamientos a las entidades del Distrito Capital, que aseguran la prestación de los servicios a la ciudadanía en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.

Que de acuerdo con Decreto Distrital 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sus referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales.

Que el acuerdo 630 de 2015 del Concejo de Bogotá D. C. que establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de petición por parte de la ciudadanía y para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública, que son de cabal cumplimiento en cada una de las entidades distritales, entre otros: Protocolo de atención personalizada al ciudadano, protocolo de atención escrita y virtual, protocolo de espacio físico de los puntos de atención al ciudadano y Manual de los derechos y deberes de los usuarios que realizan peticiones.

FO-066
V-04

Página 1 de 3

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

RESOLUCIÓN No. 541 DE 2019

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL NUEVO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL"

Que el artículo 25 de Decreto Distrital 425 de 2016 que determina que la Secretaría General tiene dentro de sus funciones "4. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital." Y, así mismo que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General tiene entre sus funciones las de: "4. Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital." Y numeral 10. "Planificar y desarrollar procesos integrales de cualificación y sensibilización, para los servidores públicos del Distrito Capital encargados del servicio a la ciudadanía, así como desarrollar estrategias de sensibilización hacia la ciudadanía".

Qué el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1499 de 2017, contempla la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión al nivel territorial, con el objetivo de "dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio".

Que el Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), resalta que la necesidad de dimensionar la política pública de servicio al ciudadano desde una visión sistemática con las políticas de talento humano, integridad, transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y gobierno digital. En este contexto, la Circular Distrital 002 de 2018 recomienda a las entidades distritales que en la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano (PAAC) 2018, incluyan como acciones el proponer y ejecutar actividades dirigidas a la revisión y actualización de los procedimientos, guías y protocolos de servicio a la ciudadanía.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital es una guía para los servidores públicos sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. Así mismo, incluye lineamientos y protocolos y parámetros para que los servidores públicos de Distrito y los contratistas que apoyan a las Entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

FO-066
V-04

Página 2 de 3

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

RESOLUCIÓN No. 541 DE 2019

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL NUEVO MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARIA GENERAL"

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedido por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. el cual se establece como anexo a esta resolución y hace parte integral del presente acto administrativo

ARTÍCULO SEGUNDO: Publicar en la página de la Entidad, www.ipes.gov.co, el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital del Instituto para la Economía Social – IPES.



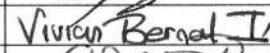
ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D, C; a los

03 OCT 2019


MARIA GLADYS VALERO VIVAS
Directora General

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Luz Stella Gómez Nossa Profesional Universitario		
	Lois Carlos García Castañeda CPS 187/2019		
Revisó	José David Sepúlveda Henao– CPS 231/2019		
Revisó	Martha Carolina Pinzón Vergara Profesional Especializado		
Aprobó	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo– Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Clarisa Hermencia Díaz García Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico		
Revisó	Nuria Consuelo Villadiego Medina Asesora de Dirección General CPS – 2 de 2019		03 OCT. 2019

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma de La Directora General del Instituto para la Economía Social IPES

541



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

03 OCT 2019

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL**

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser una inicial o un nombre abreviado, ubicada a la derecha del título principal.

Bogotá, junio de 2019

Contenido

PRESENTACIÓN	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1) ALCANCE Y APLICACIÓN	4
1.2) NORMATIVIDAD	4
1.3) ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE PRESTA EL DISTRITO CAPITAL.....	5
1.4) PRINCIPIOS DEL SERVICIO EN EL DISTRITO CAPITAL.....	5
1.5) COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL DISTRITO CAPITAL	6
1.6) DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	7
2. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA.....	8
2.1) CANAL PRESENCIAL	9
2.2) CANAL TELEFÓNICO	9
2.3) CANAL VIRTUAL	10
3. PROTOCOLOS DE SERVICIO	11
3.1) EN EL CANAL PRESENCIAL	11
3.1.1) PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL PRIMER PUNTO DE CONTACTO	13
3.1.2) PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	14
3.1.3) PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL	18
3.1.4) PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	22
3.1.5) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL SUPERCARDE MÓVIL	26
3.1.6) ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA DE ESPACIOS PARA EL SERVICIO EN EL CANAL PRESENCIAL	26
3.1.7) SISTEMAS DE GESTIÓN DE FILAS DE ESPERA DE LOS CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	28
3.2) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO	30
3.3) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL.....	33
3.3.1) PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT	34
3.3.2) PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO	35
3.3.3) PROTOCOLO DE REDES SOCIALES	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXO 1. GUIONES PARA LLAMADAS A LA LÍNEA 195.....	38
ANEXO 2. GLOSARIO DEFINICIONES PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	41



03 OCT 2019

Presentación

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



03 OCT 2019

1. Aspectos Generales

1.1) Alcance y aplicación

Esta guía incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

1.2) Normatividad

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

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1482 de 2011
- ley 1448 de 2011
- Ley 982 de 2005
- Ley 527 de 1999
- Ley 489 de 1998
- Decreto 428 de 2018
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 062 de 2014
- Decreto 19 de 2012
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 371 de 2010
- Acuerdo Distrital 641 de 2016
- Acuerdo Distrital 257 de 2006
- Acuerdo Distrital 371 de 2009
- Acuerdo Distrital 529 de 2013
- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Resolución 003 de 2017
- Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006)
- Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano



03 OCT 2019

- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013).
- Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en puntos de Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019.

1.3) Atributos del servicio que presta el Distrito Capital

La administración distrital vela porque sus servidores y servidoras adopten en cada una de sus actuaciones el Código de integridad¹ con los valores y comportamientos definidos y homologados para todos los servidores del Distrito Capital:


- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

1.4) Principios del servicio en el Distrito Capital

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios²:

¹ Resolución 262 de 2018 "Por la cual se adopta el Código de Integridad para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C."

² Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía



03 OCT 2019

Imagen 1. Principios del servicio del Distrito Capital



1.5) Competencias de los servidores del Distrito Capital

Los servidores y servidoras del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan³:

- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.
- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

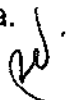
en la ciudad de Bogotá D.C."

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

- **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Resolución de conflictos:** Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.
- **Creatividad e innovación:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos
- **Iniciativa:** Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- **Comunicación efectiva:** Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanía, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- **Toma de decisiones:** Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión
- **Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
- **Responsabilidad:** Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
- **Colaboración:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

1.6) Derechos y Deberes de los Ciudadanos

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



10 3 OCT 2019

Tabla 1. Derechos y deberes de los reformula en el marco del servicio público

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

2. Canales de Interacción Ciudadana

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

Imagen 2. Modelo multicanal de servicio



2.1) Canal Presencial

El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son:

- **CADE y SuperCADE.** Centros de Atención Distrital Especializados en información, recaudo y atención de trámites de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que ejercen funciones públicas, que se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. La diferencia entre CADE y SuperCADE consiste en el horario de atención, la oferta institucional y la capacidad instalada.
- **RapiCADES.** Centros de Atención Distrital Especializados en servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.
- **SuperCADE Móvil.** Son Centros de Atención Distrital cuya estrategia consiste en movilizar la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, a las diferentes localidades para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía, dando prioridad a la poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad.
- **Puntos y oficinas de atención a la ciudadanía en las entidades distritales.** Son puntos/oficinas de atención a la ciudadanía de cada entidad distrital que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.

2.2) Canal telefónico

- **Línea 195 Bogotá.** Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales públicas y privadas. Este

rw.


03 OCT 2019

servicio puede realizarse desde el teléfono fijo y celular de domingo a domingo las 24 horas del día; a través de chat que opera de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m., y video llamada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La línea 195 cuenta con personal capacitado en lengua de señas, para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía a la información distrital.

- **Centros de atención telefónica.** Las entidades distritales cuentan con centros de servicio telefónico (*Call Center*) a través de los cuales brindan información, apoyo, asesoría y realizan agendamiento de citas para la atención de servicios y trámites a la ciudadanía, entre otros, la Línea 106, la Línea 123, la Línea Psicoactiva o Línea SPA, Línea Púrpura y los *Call Center* de la Red de Salud Distrital, de Catastro, Transmilenio y la Secretaría Distrital de Hacienda.

2.3) Canal virtual

El Canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, la Guía de Trámites y Servicios, el SuperCade Virtual (APP), y los sitios web de las entidades del Distrito Capital.

- **Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.** Diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir llevar a cabo el seguimiento a las mismas. www.bogota.gov.co/sdqs
- **Guía de Trámites y Servicios.** Sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los requisitos de los trámites y servicios, sitios de atención, campañas, eventos y horarios de atención que prestan las entidades distritales y nacionales públicas y privadas. <https://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>
- **APP⁴ SuperCADE Virtual.** Aplicación que permite realizar consultas y trámites a través de dispositivos móviles, acceder a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital e interponer peticiones sobre temas como alumbrado público, basuras, huecos y movilidad, entre otros. 

⁴ Abreviatura de la palabra en inglés "application".

- **Sitios web de las entidades del Distrito.** Son los sitios web que disponen las entidades distritales para el acceso a la ciudadanía donde pueden realizar consultas, acceder a información, trámites y servicios en línea. Algunas entidades han desarrollado canales y plataformas en las cuales es posible realizar transacciones electrónicas y obtener productos y servicios.

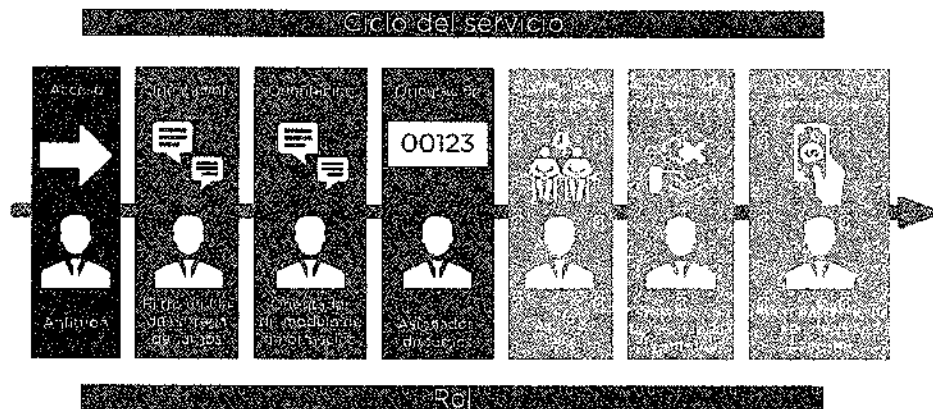
3. Protocolos de servicio

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

3.1) En el canal presencial

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

Imagen 3. Ciclo del servicio presencial




A continuación, se presentan los roles e instancias que participan en el ciclo para prestar servicio de calidad a la ciudadanía:

- **Anfitrión.** Es el primer servidor en establecer contacto con la ciudadanía, debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar al ciudadano qué trámite desea realizar y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información. Es encargado de evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones y

ps.

03 OCT 2019

debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y realizar el manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.

- **Filtro en fila de entrega de turnos.** Se encarga de preguntar a cada ciudadano en la fila de entrega de turnos qué trámite va a hacer, informarle los requisitos necesarios e indagarle sobre el cumplimiento de los mismos y en el caso que no los cumpla informarle cortésmente que no será atendido sin los mismos. Debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y realizar el manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.
- **Orientador de módulo de información.** Se encuentra al ingreso del punto de atención, en información, en las salas y zonas de espera. Maneja la Guía de Trámites y Servicios y demás sistemas de información de la Secretaría General y brinda al ciudadano información de trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, direcciones etc. Realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.
- **Asignador de Turnos.** Entrega a la ciudadanía el turno de acuerdo al trámite solicitado y lo direcciona a la sala correspondiente o al módulo que atenderá su requerimiento, una vez les ha informado los documentos necesarios para realizar los trámites y/o ha verificado que cumple con los requisitos. Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales, el Sistema de Atención de Turnos (SAT) y su parametrización. Realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.
- **Gestor de sala.** Informa a los ciudadanos y ciudadanas en sala los documentos necesarios para realizar los trámites, cómo llenar formularios y demás documentos, está pendiente de la prestación del servicio en la sala, apoyando cualquier situación que se presente (ciudadano difícil, respuesta a inquietudes, actividad de vigilancia y cuidado) y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto. Conoce 

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

Se recomienda a los servidores tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

+ **Prepara el punto de atención**

- Media hora antes de abrir el punto de atención verifica que los fileros estén listos de acuerdo con el esquema de filas programado.
- Verifica y garantiza que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verifica y garantiza que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles a la ciudadanía.

+ **Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales**

- Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional ya que esto refuerza la imagen integral del Distrito Capital.
- No uses elementos ajenos al uniforme tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, recuerda que el uniforme es homogéneo en todo el Distrito y no se debe cambiar.
- Ten en cuenta que no está permitido el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas sin mangas, cachucha, sombreros y boinas.
- Luce el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- Mantén las uñas limpias y bien arregladas.
- Si tienes tatuajes cúbrelos para que no sean visibles al ciudadano durante la atención.
- En caso de que tengas piercings, estos deben ser retirados mientras se está prestando el servicio.
- No retoques el maquillaje durante la atención a la ciudadanía.

+ **Prepárate para brindar el mejor servicio**

- Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.



las competencias de las entidades distritales y nacionales y realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.

- **Servidores de módulo de la entidad.** Interactúan con la ciudadanía y materializan la prestación del servicio a través de la atención de la radicación y/o realización del trámite.
- **Acompañamiento en entidad bancaria.** Conoce los pagos e informa a la ciudadanía como llenar formularios de pago, los direcciona a la fila preferencial, está pendiente de la prestación del servicio, apoyando cualquier situación que se presente, y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, informa al responsable del punto. Realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos y ciudadanas que requieran una atención preferencial.
- **Profesional responsable punto de atención.** Aunque no forma parte del ciclo del servicio, 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.

3.1.1) Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto

Para la administración distrital es primordial que la ciudadanía, desde el primer punto de contacto del servicio, sea atendida por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno en el punto de atención. Las entidades del Distrito deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con anfitriones que se encarguen de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

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

ps.

03 OCT 2019

- Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.

- ‡ **Al establecer contacto con la ciudadanía:**
 - ¡Sonríe, sonríe y sonríe!
 - Mira a los ojos
 - Proyecta un rostro amable pues esto da confianza a la ciudadanía.
 - Extiende la mano recíprocamente a la ciudadanía en un saludo formal. Procura que estas estén siempre limpias.
 - Inicia la conversación usando el siguiente libreto:
 - “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”
 - “Bienvenido(a) a _____ (nombre del punto o entidad)”.
 - Soy _____ (primer nombre), (espera a que el ciudadano dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
 - Invítalo(a) a que informe la razón de su visita diciéndole ¿Cómo o en qué puedo ayudarle? ¿En qué le puedo servir?

- ‡ **Al prestar el servicio**
 - Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.
 - Nunca te distraigas mientras prestas servicio a la ciudadanía, especialmente no contestes o chatees en el celular.
 - Adapta la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
 - Toma nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
 - Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “decía Usted...” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
 - Evita sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano.
 - Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
 - Reformula los hechos importantes y se prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando.


03 OCT 2019

- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: "reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa", etc.
 - Cuando tengas que retirarte del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debes hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
 - Explicale al ciudadano la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e infórmale la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- ✦ **Cuando finalice la atención:**
- Confirma con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite atendido en su totalidad, e infórmale sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
 - Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
 - Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos.
 - Despídete con una sonrisa cálida, deseándole "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches" y agradeciendo su visita.
- ✦ **Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:**
- Sé empático, ponte en su lugar y maniéstale saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
 - Muestra interés por su caso y hazle sentir que no es una molestia.
 - Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada y/o alterada.
 - Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine.
 - Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
 - Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trates de calmarlo con frases como "no grite" o "cálmese por favor".
 - Ten en cuenta que la indisposición del ciudadano no es contra el servidor sino, en la mayoría de los casos, contra la entidad.
 - Evita buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
 - Evita alterarte, subir la voz o mostrarte indiferente ante el reclamo del ciudadano.
- fw.

03 OCT 2019

- Analiza las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; evita comprometerte en asuntos que no puedas cumplir.
- Si la persona con la que vas a dialogar se encuentra muy agresiva y sospechas que puede haber una escalada de violencia, pide que alguien de la entidad o el punto esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: "Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años".

* **Protocolo para atención presencial en territorio**

- Debes tomar en cuenta acciones preventivas que preserven tu seguridad personal.
- Porta el uniforme asignado y el carnet institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Maneja de forma eficiente el tiempo de forma que realices la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programa y asiste a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procura el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad.
- Aplica los protocolos de atención a poblaciones definidas en el presente manual.
- Concéntrate en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Sigue estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelanta el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplica En la atención al ciudadano los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo. 

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

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

✦ **Personas mayores**

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

✦ **Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos**

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

✦ **Infantes, niños, niñas y adolescentes**

Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención⁵:

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

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

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



personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

⚡ **Personas de talla baja**

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

⚡ **Personas con problemas de seguridad y/o protección**

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

⚡ **Personas con enfermedades terminales o catastróficas**

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

⚡ **Personal de la Fuerza Pública**

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: *"Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento"*.

⚡ **Personas con discapacidad**

- Siempre debes usar el término personas con discapacidad⁷ y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona.

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

rw.

- Inmediatamente el ciudadano entre al punto de atención debes contactarlo y llevarlo con el informador para que éste se asegure de que reciba atención con prioridad.
- Si eres informador debes preguntarle qué trámite va a realizar y asignarle el turno preferencial. Ofrece tu ayuda para desplazarse por el lugar o confirma que sea guiada al módulo de atención.
- Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo.

Protocolos según tipo de discapacidad

Discapacidad física
<ul style="list-style-type: none"> - La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas: - Ubícate frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. - Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de la misma, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno. - Facilita que las personas que usan muletas o sillas de ruedas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano. - Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones. - Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad. - Actúa de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.
Discapacidad sensorial
<ul style="list-style-type: none"> - La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos⁸. - Brinda mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más. - Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

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

ed.

03 OCT 2019

<ul style="list-style-type: none"> - Ubícate en su campo de visión al realizar contacto. - Informa a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo. - Habla a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención. - Infórmale que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el tuyo. - Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva. 	
Discapacidad visual	Discapacidad Auditiva
<p>Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infórmale qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz. - Presta atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verte, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas le estás mirando. - Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar. - Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes. - Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio. - Evita darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos. 	<p>La discapacidad auditiva se caracteriza por que las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada punto de atención debe procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas o implementar el sistema de la Línea del Centro de Relevó para la recepción de la llamada de la persona en condición de discapacidad auditiva por parte de un operador, quien implementa un protocolo de servicio como puente comunicativo del intérprete en Línea del Centro de Relevó. - Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad. - En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba. - Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es

<ul style="list-style-type: none"> - Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión. - Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona. - Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar. 	<p>necesario, acude a indicaciones visuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios. - Habla claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparte la boca. - Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando.
Discapacidad cognitiva	
<ul style="list-style-type: none"> - La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo⁹. - Escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos. - Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos. - Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano¹⁰. Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación. - Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada. - Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar. 	

3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad¹¹.

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

¹⁰ DNP (2015), Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Recuperado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

¹¹ Ley 1448 de 2011



03 Oct 2019

Así mismo, el Distrito Capital aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

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

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

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

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

✚ Atención a Víctimas

- Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor¹², que

¹² Ley 1448 de 2011



la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención¹³:

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

¹³ Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.

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

✦ Sectores LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a 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. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

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

✦ 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.

Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un

ad.

intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención.

Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.

- Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.

3.1.5) Protocolo de Servicio para el SuperCADE Móvil

✦ Previo a la realización del evento se debe:

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará el SuperCADE Móvil, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar.
- Remitir información a las entidades participantes y adelantar procesos de convocatoria tanto para estas como para la ciudadanía.
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones, apoyo pertinente de las entidades y el acompañamiento y seguridad de las autoridades locales.
- Coordinar el montaje físico de la FDSC – SuperCADE Móvil y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo de la FDSC – SuperCADE Móvil.

✦ Durante el evento:

- Realizar seguimiento a la prestación del servicio mediante la supervisión directa.
- Asegurarse que las entidades cumplan durante la ejecución del evento con los requisitos de servicio previamente establecidos como el cumplimiento de horarios, disponibilidad de los elementos e insumos, cumplimiento de la agenda cultural programada y la permanencia del personal competente para brindar información y trámites.
- Disponer de logística para solucionar problemas de conectividad que se puedan presentar durante el evento.

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

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



✦ **Pautas de manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial**

- Se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de vivienda, seguridad e higiene en los establecimientos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los servidores y a la ciudadanía en espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación a la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad.
- Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente.
- Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas. Por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde el ciudadano pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja y se desarrollen prácticas de cuidado, respeto, reconocimiento, dignificación y el compromiso ético de las diferentes entidades en prevenir prácticas de re-victimización o victimización secundaria.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones

03 OCT 2019

- adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Es importante contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención y/o con pantallas, televisores, equipos multimedia que cumplan tal fin.

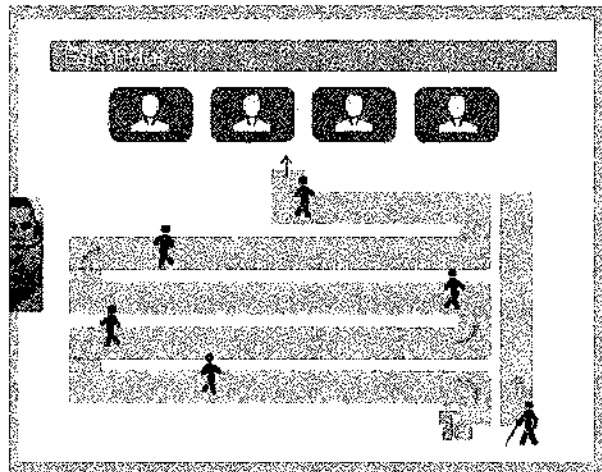
3.1.7) Sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos en la atención presencial

Este sistema tiene como principal objetivo la aplicación de esquemas sencillos de filas de espera de la ciudadanía que se deben aplicar de acuerdo a la afluencia de personas, el tipo de población y la característica del trámite que se va a realizar.

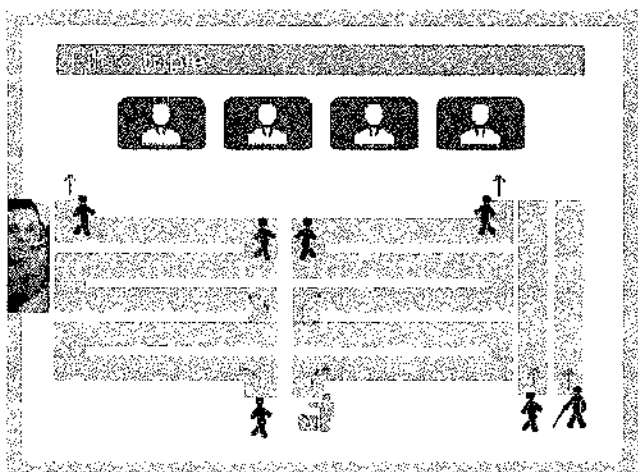
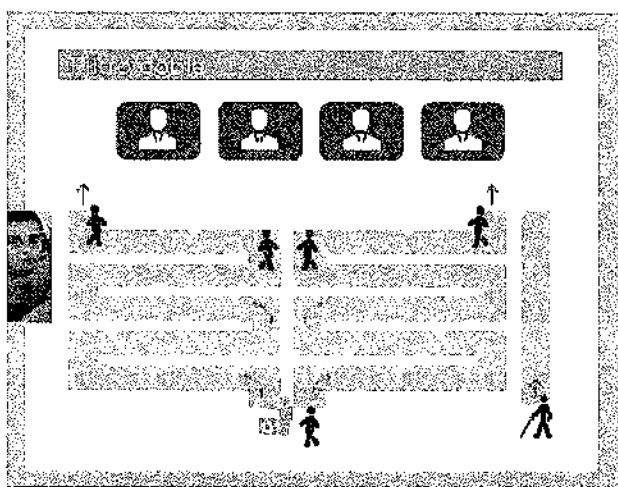
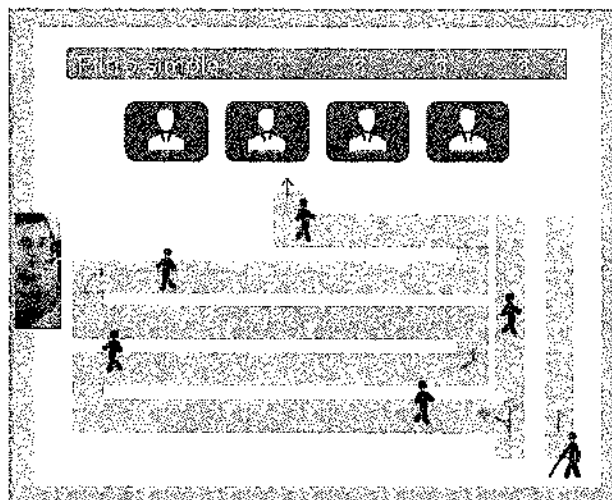
El uso de los diferentes esquemas permite mejorar la experiencia de la ciudadanía al disminuir el tiempo de espera, aumenta la eficiencia en la atención, el rendimiento en el número de personas atendidas y reduce el abandono.

A continuación, se presentan los esquemas que pueden ser implementados en los puntos de atención presencial:

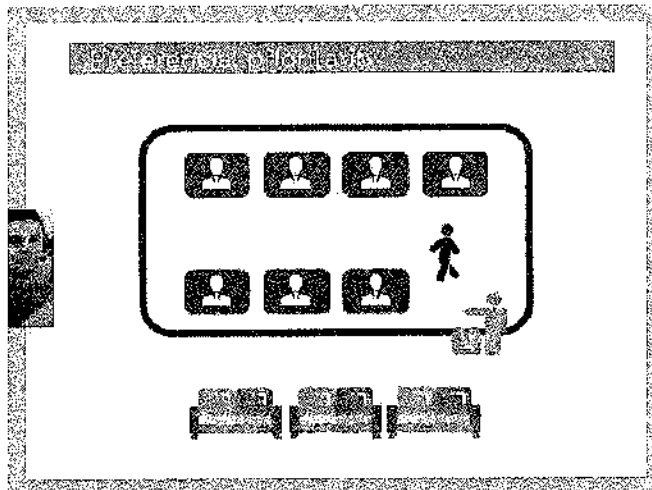
Imagen 4. Esquemas de gestión de filas de ciudadanos



di



Ref.



3.2) Protocolo de servicio para el canal telefónico

El Distrito Capital cuenta con la Línea de Servicio 195 y los centros de atención telefónica de las entidades (*Call Center*) son herramientas de comunicación a través de las cuales la ciudadanía puede comunicarse desde la línea fija, celular, el chat o una video llamada.

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

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

- **Intensidad de voz.** Maneja la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- **Vocalización adecuada.** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Evita emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y

22.

03 OCT 2019

mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.

- **Transmite la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- **Sustenta y/o justifica la información brindada.** Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Usa frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como *"por favor"* *"sí señor"* o *"sí señora"*.
- **Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.
- **Escucha activamente a la ciudadanía.** Presta total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.

Interrumpe de forma respetuosa o con tacto: por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.

- **Transmite seguridad a la ciudadanía.** Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Controla la llamada.** Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos y ciudadanas.
- **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:
 - Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.



- Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Suministrar datos complementarios con el fin de disminuir el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
- **Personaliza la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- **Realiza filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- **No cuelgues la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.
- **Ocupa el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- **Trata respetuosamente a la ciudadanía.** Evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.
- **Transferencia de la llamada.** Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla.
- **Confirma la información suministrada.** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- **Finalización de la llamada.** Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo al guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo "*Gracias por llamar a la línea Bogotá 195, recuerde que habló con (nombre del agente)*".
Pregunta si le puedes ayudarle en algo más.



- **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.

3.3) Protocolo 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 servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

El canal virtual 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.

Los medios virtuales que ha puesto la administración distrital a disposición de la ciudadanía son:

- Guía de Trámites y Servicios:
<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas:
<http://www.bogota.gov.co/sdqqs>
- Páginas y sitios web de las entidades

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

- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de imagen institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito¹⁴; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento.
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad,

¹⁴ Resolución 003 de 2017



03 OCT 2019

accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas.

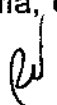
- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial.
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros.
- **Mejor experiencia en dispositivos móviles.** Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte los usuarios de la misma aplicación en diferentes dispositivos

3.3.1) Protocolo de atención a través del Chat

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet¹⁵. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- Da inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada y evitar demoras injustificadas.
- Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: - "Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)"; pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de "¿en qué le puedo ayudar?".
- Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al ciudadano y brinda las opciones que procedan.
- Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: "¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?".
- Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en lenguaje claro

¹⁵ Recuperado en <http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00>



03 OCT 2019

mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.

- Evita utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Antes de enviar la respuesta, revisa 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 a la persona, 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 la persona.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte según el protocolo de la entidad.

3.3.2) Protocolo de atención en el correo electrónico

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

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

- Responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo.
- Analiza si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía.
- Informa al usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
- Traslada el correo electrónico al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, si su asunto 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.
- Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de "asunto".
- En el campo "para" designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Al responder un mensaje, verifica si es necesario que 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.
- Inicia la comunicación con una frase como *"según su solicitud de fecha..., relacionada con..."* o *"en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."*.
 - Sé conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
 - Redacta oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
 - Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
 - Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
 - Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
 - Revisa de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
 - Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, sigue esa directriz.

3.3.3) Protocolo de redes sociales

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de las redes sociales:

- **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del servicio.** Sugerir al ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de 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. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.

ed.

- **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta.

Bibliografía

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General Versión 3.
2. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación
3. Guía de Servicio al Ciudadano, Rigoberto Martínez Bermúdez
4. Manual de Servicio al Ciudadano Municipio de Medellín

Anexo 1. Guiones para llamadas a la Línea 195

A continuación, se presentan los guiones definidos para la atención de llamadas y solicitudes de peticiones a través de la Línea 195, para los centros de atención telefónica (*Call center*) de las entidades, se deben seguir los dispuestos entre la entidad y los proveedores del servicio.

Guiones para llamadas a la Línea 195

Caso	Guion
Saludo de bienvenida	Buenos (días, tardes, noches) Bienvenido(a) a la Línea 195 (<u>eslogan definido por la administración distrital</u>), mi nombre es <u>XXX</u> ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>) "En qué le podemos servir? Para el registro de llamada me indica por favor los siguientes datos; número de documento, números de teléfono fijo y celular y correo electrónico.
Espera	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>) su consulta tardará de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (Si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá al ciudadano la espera de dos minutos adicionales).
Llamada equivocada	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la</u>

R.

	<p><u>ciudadana</u>) a través de la Línea 195 usted podrá obtener información de las entidades distritales y nacionales que hacen presencia en la red CADE. Para ubicar la información que usted solicita le sugerimos que consulte el directorio telefónico de la ciudad o la página web de la entidad.</p>
Retomar la llamada en espera	Gracias por su amable espera en línea
Llamada muda	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>) por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Línea 195.
Confirma la información suministrada	¿La información suministrada ha sido clara?
Despedida	Gracias por llamar a la Línea 195 (<u>eslogan definido por la administración distrital</u>), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Despedida con encuesta	Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, por favor manténgase en la línea para responder una encuesta de tan solo 3 preguntas. Gracias por llamar a la Línea 195 (<u>eslogan definido por la administración distrital</u>), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Caída de Sistema	Señor (<u>primer apellido ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>) gracias por comunicarse con la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital). En el momento presentamos fallas técnicas con el sistema, por esta razón no podemos proporcionarle la información (nombre de la entidad). Por favor comuníquese con nosotros dentro de una hora y con gusto le resolveremos su inquietud.
Transferencia de Llamadas a otro asesor	Señor (<u>primer apellido ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>), a continuación, le comunicaré con un asesor de (nombre

pl.

	de la entidad) quien le dará mayor información sobre (mencionar el tópico.) Que tenga buen (día, tarde, noche).
Transferencia a VDN	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>) a continuación le comunicaré con un sistema de audio en donde escuchará la información sobre (mencionar el tema de consulta.) Gracias por llamar a la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un (a) feliz (día, tarde, noche).
Guion para realizar transferencia al asesor de BOGOTA TE ESCUCHA	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>), a continuación, le comunicaré con un agente de BOGOTA TE ESCUCHA, quien le tomará o le consultará su queja o reclamo. Que tenga buen (día, tarde, noche)
Cuando se presente un problema de comunicación con el ciudadano que no permita al agente escuchar adecuadamente	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>), se presentó una falla técnica y no fue posible entender su conversación, ¿por favor me confirma la información?
Ciudadano grosero	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>), los términos que usted utiliza para comunicarse con nosotros no son adecuados, ni respetuosos, por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.
Cuando el ciudadano no desea esperar en la línea	Señor (<u>primer apellido del ciudadano</u>) / señora (<u>primer nombre de la ciudadana</u>) en este caso, le sugerimos que se comunique de nuevo con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle colaborar con su solicitud.]

pl.

Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía¹⁶

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

¹⁶ Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."



03 001 2019

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para

03 Oct 2019

desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

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

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

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

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

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.



03 OCT 2019

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'LH'.