



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital de  
PLANEACIÓN

**M-IN-007**

**MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Versión 04 Acta de mejoramiento 151 del 08 de junio de 2018 Proceso M-CA-003

**DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

# **Manual de Servicio a la ciudadanía**

Dirección de Servicio al Ciudadano  
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos  
Secretaría Distrital de Planeación

Protocolos de servicio  
a la ciudadanía

2018



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>1. DEFINICIÓN Y ALCANCE:</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> .....	4
<b>3. TÉRMINOS UTILIZADOS</b> .....	4
<b>4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	13
<b>5. PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> .....	17
<b>5.1. Protocolo de atención presencial:</b> .....	17
<b>5.2. Tips de atención</b> .....	18
<b>5.3. Roles para la atención presencial</b> .....	19
<b>5.4. Rol Orientador o Anfitrión</b> .....	20
<b>5.5. Rol Guardias de Seguridad y Vigilancia</b> .....	20
<b>5.6. Rol Servidor de la Entidad Los servidores y servidoras de ventanilla o módulo:</b> .....	21
<b>5.7. En el desarrollo del servicio:</b> .....	22
<b>5.8. En la finalización del servicio:</b> .....	23
<b>5.9. Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial</b> .....	23
<b>5.10 Protocolo General de Atención para Víctimas</b> .....	23
<b>5.11 Protocolos de atención con enfoque preferencial:</b> .....	25
5.12 Enfoque diferencial por tipo de discapacidad: .....	26
5.13 Sectores LGTBI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgeneros, Intersexuales).....	30
5.14 Protocolo de Servicio para Atención de la Comunidad LGTBI .....	32
5.15. Protocolo de Atención a Etnias .....	34
5.16 Protocolo de Atención Telefónica: .....	35
<b>6 MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES</b> .....	36
<b>7 GLOSARIO:</b> .....	39
<b>8 Bibliografía:</b> .....	40



## INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, consideró necesario consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita 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.

Para consolidar este proceso transversal, resultó necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las entidades, que conforman los sectores de la Administración Distrital, las nacionales y 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, entre otros.

De lo anterior, fue indispensable ahondar en diferentes ejes transversales, estratégicamente relacionados con la Política de Servicio a la Ciudadanía como son: el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TIC'S en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea; la capacitación a los servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía, para que desempeñen sus funciones conforme a los principios y objetivos establecidos; el desarrollo y establecimiento de canales, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.

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 y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; 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.

Este documento es una herramienta que permite consolidar los conceptos, normas y protocolos que guían el actuar de los servidores, así como que establece los deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores, para la prestación de los servicios de manera más eficiente, efectiva, digna y de calidad.



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

El Manual de Servicio a la Ciudadanía, es un documento que busca organizar de una manera uniforme distintos aspectos para que la prestación del servicio a través de cada uno de canales del sistema multimodal de servicio a la ciudadanía satisfaga de una manera amable y eficaz las necesidades y expectativas del ciudadano que se acerca a obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, formular un reclamo y/o proponer una sugerencia ante la SDP.

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

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores y servidoras que están al frente de los puntos de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea su lugar de trabajo. Ofrecer a la ciudadanía un servicio de excelencia debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tienen el honor de ser servidoras o servidores públicos de la Secretaría Distrital de Planeación.

Los protocolos o manuales de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que la ciudadanía tiene del Distrito Capital y una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen además la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio de manera permanente en el tiempo. A este propósito común se debe poner corazón, mística y unas manos destinadas para servir.

Con las herramientas señaladas, se propone brindar un servicio de calidad articulado, esto requiere el compromiso de cada uno de los servidores públicos, estableciendo como objetivo común la generación de una cultura de servicio público aplicando los Códigos de Ética y del Buen Gobierno, contribuyendo a la calidad de vida de los Ciudadanos y sus familias garantizando sus derechos potenciando sus capacidades y construyendo relaciones de confianza y transparencia.

## **1. DEFINICIÓN Y ALCANCE:**



El presente documento, el cual recoge apartes tanto de la Política Pública de Servicio al Ciudadano como del Manual de Servicio a la Ciudadanía Versión 1.8 producida a partir de la mesa de trabajo inter sectoriales “Nuevo modelo de servicio”, es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atributos y protocolos a utilizar por los y las servidores y servidoras que desarrollan labores directas de atención y servicio a la ciudadanía, tomando como marco de referencia el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública. 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.

No obstante este documento deber ser revisado y actualizado una vez se expida el documento definitivo Subdirección Operativa Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Versión 1.8 Mayo de 2015, aprobado en versión de agosto de 2015 en el marco de la Comisión Intersectorial de servicio al Ciudadano, liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 2. OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Mejorar la prestación del Servicio a la Ciudadanía, mediante el conocimiento y aplicación de protocolos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

## 3. TÉRMINOS UTILIZADOS

**Ciudadano:** Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.<sup>[1]</sup>

**La Ciudadanía:** Significa el conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano, el 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.<sup>[1]</sup>

**El servicio a la ciudadanía:** Para la Administración Pública Distrital se entiende que la ciudadanía es la razón de ser, ya que ellos son el eje de la gestión pública, es por eso que el concepto de servicio como filosofía de vida, impulsa a las personas a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo. El servicio debe estar dirigido a facilitar el que la ciudadanía cumpla con sus deberes y a que



les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida de todos los habitantes del Distrito Capital en su conjunto.

Visto desde otro concepto es el derecho que tiene el ciudadano 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.

El 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.” En su artículo 2 define el servicio a la ciudadanía 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.”

### **Principios de la Gestión de Servicio a la Ciudadanía**

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios; los mismos que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito.

**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.

**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 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.

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





**Actores de servicio:** Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación de un servicio.

**Ciclo del Servicio - Momentos de Verdad:** Constituyen los diferentes puntos de contacto que se dan en la relación con el ciudadano y las ciudadanas y marcan eventos clave de satisfacción o insatisfacción frente a la entidad. Entre ellos cabe señalar: El saludo y presentación personal del servidor, su actitud, el aseo de las instalaciones, la disposición de los elementos en el espacio de atención, el estado y organización del servicio en la ventanilla, mostrador y/o cualquier lugar donde se preste el servicio, la prontitud y calidez en la atención telefónica, la precisión de la información, la facilidad de uso del equipo, la solución de los problemas, el tiempo de atención telefónica, la clase y calidad de los documentos entregados a la ciudadanía, el medio ambiente físico (temperatura, ruidos, iluminación, estado de los pisos, etc.). Este tipo de detalles no pasan inadvertidos para los ciudadanos y ciudadanas, para quienes todo cuenta en su relación con la institución, llevándole a valorar cada contacto con ella, por insignificante que parezca.

A medida que los ciudadanos y ciudadanas experimentan los momentos de verdad se desarrolla el ciclo del servicio.

Por ejemplo, la consulta empieza cuando el ciudadano llega a uno de los puntos de atención y se encuentra inicialmente con el guarda de seguridad se establece la necesidad y termina cuando el servidor público le brinda la información, pudiéndose ampliar el servicio si requiere consulta en otra área de la entidad, dentro o fuera del CAD.

Cada evento en este ciclo de atención constituye un momento de verdad el cual debe ser valorado cuidadosamente para no fallar.

**Atributos y calidades del servicio buen servicio al ciudadano:** Para que el servicio a la ciudadanía que brindan los servidores públicos sea realmente de calidad, debe contar con las características o atributos, que se enuncian en El decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., que En su artículo 10 define que “serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

**Cálido y Amable:** Brindar a nuestros 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 denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

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



**Respetuoso 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.

**Efectivo:** 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. [58]

**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.

De otro lado, el decreto 652 de 2011 “Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales” NTD-SIG 001:2011 en su numeral 5.3 numeral F, establece adicional a los anteriores:

**Digno.** Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto y el sentido común.

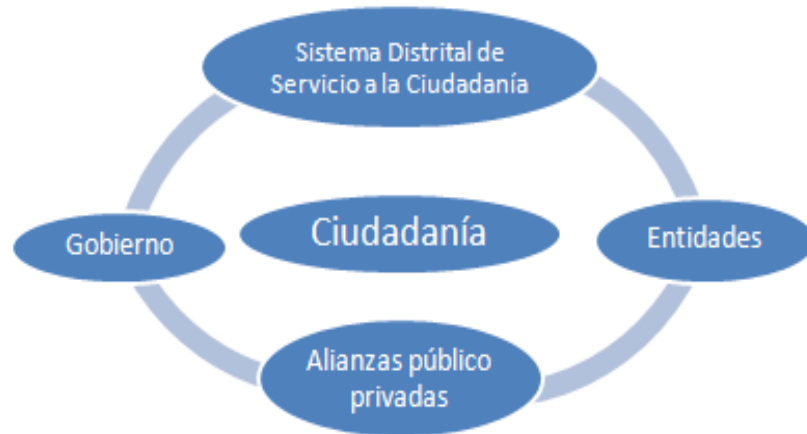
**Oportuno.** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido

**Formador de ciudadanos y ciudadanas.** Se debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

## **SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es un conjunto de relaciones complejo, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio ejercen funciones públicas, con el propósito de “garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”

El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía está conformado por:



**La ciudadanía:** Es la expresión de pertenencia que una persona tiene hacia una sociedad determinada en la que participa. Descrita también en el objetivo del presente protocolo de servicio a la ciudadanía

**Administración Pública:** Está compuesto por todas las entidades y organismos Distritales y por los servidores públicos.

**Medio de interacción:** Hace referencia a la infraestructura física y tecnológica creada y/o desarrollada para interactuar con la ciudadanía.

**Estándares del servicio:** Son los parámetros que permiten comparar lo que la entidad tiene definido como servicio, sus atributos y las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas, de tal forma que las brechas existentes se conviertan en acciones concretas de la operación de la entidad para ofrecer productos y/o servicios calificados como de Interacción pública y privada: Alianzas estratégicas encaminadas a manejar información actualizada y conocer las herramientas de gestión que permitan el fortalecimiento de proyectos y la formulación e implementación de políticas para actuar en forma cohesionada y proveer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en el marco que establece la norma en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.

**Conociendo a nuestros ciudadanos:** En la Secretaría Distrital de Planeación Creemos siempre que el ciudadano es el eje de la administración y a ellos nos debemos, razón por la cual, identificamos cuáles son las expectativas que tienen cuando se acercan a solicitar nuestros servicios

Es importante que tengamos presente que los ciudadanos aprecian que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente.



- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Comprendamos sus necesidades.

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS:**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



- Recibir en todo momento información sobre el inicio de actuaciones administrativas y/o aplicación de medidas sancionatorias generadas por el inadecuado desarrollo de actividades económicas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **DEBERES DE LA CIUDADANÍA**

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

### **DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS:**

- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

### **DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS:**

De conformidad con la Ley 1437 de 2011 se establece:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.



- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación. • Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

#### **4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**SUPER CADE:** Son Centros de Atención Especializados con un amplio portafolio de servicios, amplia cobertura y horarios extendidos, donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. La SDP hace presencia en 7 CADES (CAD, Américas, Suba, Bosa, 20 de julio, Calle 13 y Engativá), con los servicios de norma urbana, estratificación y SISBEN .

**CADE:** Son Centros de Atención Distrital Especializados donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía, en información, asesoría y trámite. En estos puntos La SDP presta el servicio de trámites SISBEN.

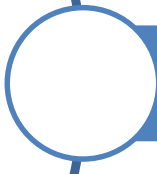


**SUPER CADE MÓVIL (Ferias de Servicio al Ciudadano)** Es una estrategia de acercamiento de la Administración Distrital en el ámbito local, que articula a las diferentes entidades públicas y privadas, del orden distrital y nacionales para cubrir las necesidades de información y realización de trámites de la ciudadanía ubicada en zonas periféricas y vulnerables de la ciudad.

**PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** La Secretaría Distrital de Planeación brinda servicios o entrega información a la ciudadanía sobre temáticas específicas, complementaria o adicional a la suministrada en puntos de la REDCADE, en las sedes de:



Cra 30 No. 25-90 pisos 5 y 13, el primer día hábil de la semana, en horario de 7:30 am a 4:00 pm en jornada continúa.



Archivo Central de Predios, Calle 21 No. 69 B 80, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm



Red CADE, Visite la guía de trámites y servicios o comuníquese a la línea 195 o PBX 3358000.

#### **CANAL TELEFÓNICO:**



La **SDP** dispone de la central PBX 3358000 y de la **Línea Bogotá 195**: obtiene información oficial del Distrito Capital acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.  
[

**CANAL VIRTUAL:** La entidad ha puesto a servicio de la ciudadanía la ventanilla de radicación virtual, por medio de la cual los ciudadanos pueden presentar, hacer seguimiento y obtener respuesta a sus peticiones. <http://sipawebfile.sdp.gov.co/webfile/>, redes sociales, (facebook, twitter).





- **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.

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


- Portal Bogotá: [www.bogota.gov.co](http://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](http://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.

### **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.



La Secretaría Distrital de Planeación, como administrador del Sisbén en el Distrito Capital, es responsable de la conformación, actualización y suministro de la información de la base de datos del Sisbén y de la base de solicitantes de encuesta, en desarrollo de esta responsabilidad tiene la función de preparar y dirigir, la fase de encuestas de actualización a la demanda según las orientaciones del Departamento Nacional de Planeación – DNP y del Comité Técnico del Sisbén, es por ello que puso a disposición de la ciudadanía el si pagina

WEB el icono  en el cual se puede consultar su tramite, diligenciado el número de solicits y cedula, asi como consultar la encuesta y resultado del SISBEN.



### Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:





Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción, ante cualquier entidad del Distrito. Visite el sitio web <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs> .

## **5. PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

- Documentétese con respecto a la información que se va a tratar
- 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, sus “Preguntas”.
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- 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.
- 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....
- No hable demasiado: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
- No saque conclusiones precipitadas: evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- No interrumpa: Una pausa aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- No se extralimite en sus funciones.
- Acate las normas de seguridad establecidas para el desarrollo de sus funciones.
- No haga juicios de valor con respeto a lo que su interlocutor este manifestando.
- Aplique el manejo de resolución de conflictos. (Manual de servicio a la ciudadanía)

### **5.1. Protocolo de atención presencial:**

Este protocolo está dirigido a todos los servidores y servidoras que realizan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que para la ciudadanía, representamos el contacto directo con la Administración Distrital.



## **Pautas generales**

- ✓ **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de servicio 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo 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. [61]
- ✓ **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 al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las 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, etc.
- ✓ 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 lo requiera.
- ✓ **Imagen:** Adopte la imagen corporativa usando la chaqueta y el carnet institucional como imagen de presentación personal de los servidores y servidoras en su punto de atención, tenga en cuenta el uso de prendas de vestir adecuadas para el escenario laboral, el uso de escotes, jeans rotos, minifaldas; pueden no ser las adecuadas.

### **5.2. Tips de atención**

- ✓ Haga sentir que está atento; diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando a la persona que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice.
- ✓ Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- ✓ Pregunte: cuando no tenga seguridad de haber comprendido suficientemente, formule oportunamente sus preguntas permitiendo que la persona precise la información requerida.
- ✓ Evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir la otra persona y no intente finalizar con sus propias frases mentalmente.
- ✓ Tenga en cuenta las condiciones específicas de la persona que está atendiendo para asegurar la comprensión del tema (Adulto mayor, condición especial física entre otros).
- ✓ Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo y escúchela con disposición.
- ✓ Responda a las preguntas y ofrezca toda la información que requiera la ciudadanía de forma clara y precisa.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique a la persona por qué debe dirigirse a otro punto; si el lugar no se encuentra en la misma sede, informe por



escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indique hacia donde es y dé a conocer al servidor o servidora que debe atender el asunto.

- ✓ Si el sistema de turnos del centro de servicio lo permite, transfiera el turno para la entidad y el trámite correspondiente.
- ✓ Confirme con la persona si la información quedó clara y retroaliméntela sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ✓ Pregunte: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana, informe al jefe (a) inmediato o instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.
- ✓ Despidase con una sonrisa. La despedida es importante en la finalización del servicio por cuanto es la última impresión que tendrá la persona de la entidad y del servicio entregado.

### **5.3. Roles para la atención presencial**

Para el presente documento el Rol se define como el papel que se desempeña en el proceso de servicio de atención a la ciudadanía. El ciudadano y ciudadana por lo general no trata con los mandos superiores ni con los jefes, sin embargo, espera lo mejor del servidor(a) que lo atiende, ya que para él representa a la entidad.

En ocasiones un ciudadano(a) puede tener que contactar a varias personas antes de encontrar al servidor(a) adecuado, y como la calidad viene determinada por la conducta y actitudes de las atenciones individuales, esa cadena de contactos debe ser satisfactoria. De manera general compete a todos los servidores y servidoras públicos el rol del servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- ✓ Reacción oportuna ante los problemas del ciudadano(a).
- ✓ Focalización de las actividades hacia el ciudadano(a).
- ✓ Disposición de servicio.
- ✓ Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano(a).
- ✓ Preferencia marcada por las cosas bien hechas.
- ✓ Innovación permanente.
- ✓ Capacidad de aprender y desaprender.
- ✓ Mejoramiento continuo de los procedimientos relacionados con el ciudadano(a).
- ✓ Fortalecimiento del clima de trabajo en aras de favorecer al ciudadano(a).
- ✓ Suministro de información completa, precisa y oportuna.
- ✓ Ejercicio del autocontrol como responsabilidad individual y colectiva.



#### **5.4. Rol Orientador o Anfitrión**

En el ciclo de servicio del canal presencial, los ciudadanos y ciudadanas interactúan como primer punto de contacto con el vigilante o servidor público de orientación o anfitrión, por lo anterior se hacen algunas recomendaciones adicionales para cada uno de estos roles.

Los tips descritos a continuación se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada por parte del orientador(a) o anfitrión(a) asignado en las diferentes áreas del centro de atención (en el ingreso al punto de atención, en las filas, en la recepción o información, en los módulos de asignación de turnos y en salas de espera), con el fin de no abandonar a la ciudadanía y de estar informando sobre las condiciones y marcha del servicio.

Tenga en cuenta que para el rol de orientador-orientadora, las actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar y acompañar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención y lleva a cabo todos sus trámites y servicios. Si ha sido asignado a este rol tenga en cuenta:

- ✓ Salude amablemente diciendo: “¡Bienvenido/a!” “¿En qué le puedo servir?”. Identifique cuál es el objeto de la visita indagando y escuchando atentamente para así poder entregar una orientación correcta.
- ✓ Al establecer el requerimiento o necesidad del ciudadano(a) y para concluir la orientación, debe dirigirse a la persona: “Por favor, diríjase a...”.
- ✓ De información actualizada y comprensible a la persona, basándose en la Guía de Trámites y Servicios; informe sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinde una información integral.
- ✓ Verifique que el ciudadano o ciudadana, cumpla con requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina como filtro, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y servidores.
- ✓ En caso de que la persona no traiga los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele con detalle qué falta e invítelo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ✓ Existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, por eso debe conocer muy bien el portafolio de servicios del punto para ofrecerle la opción.
- ✓ Oriente al ciudadano(a) hacia el módulo, ventanilla, punto o fila a la que debe dirigirse.

#### **5.5. Rol Guardias de Seguridad y Vigilancia**

De acuerdo a 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 los servicios de vigilancia y seguridad privada 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 proceso de servicio, al ser el primer contacto con la comunidad en su ingreso a cualquier punto, 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.

- ✓ Tenga en cuenta que su labor garantiza la seguridad del punto de atención, de las personas, los bienes y servicios, por lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad. Generalmente las personas acuden en primera instancia al personal de vigilancia cuando llegan a un punto de servicio, oriente sin descuidar la seguridad y dirija hacia el orientador o anfitrión
- ✓ Por representar el primer contacto en el ciclo de servicio debe en primer lugar facilitar el ingreso al punto de atención. Si es el caso de puertas que se mantienen cerradas, ábralas para que el ciudadano ingrese.
- ✓ Salude de manera cordial y con respeto al ciudadano. Buenos días/tardes señor / señora, “Bienvenido/a...”.
- ✓ Es primordial en la revisión de maletines, paquetes o demás efectos personales, informarle a la ciudadanía, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- ✓ Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientación e información, ellos darán a conocer las novedades y cambios que se den en la operación del día.
- ✓ Para el efectivo desarrollo de su gestión tenga claro los roles de los integrantes del equipo de trabajo.

#### **5.6. Rol Servidor de la Entidad Los servidores y servidoras de ventanilla o módulo:**

Son quienes mayormente interactúan con la ciudadanía, ya que aquí es donde se especifica y se da solución a la gestión de quienes acuden a un punto, por esto el rol es clave y es necesario que tengamos en cuenta las siguientes acciones:

- ✓ Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientadores e informadores, ellos deben conocer las novedades y cambios que se den en la operación del servicio y quienes apoyan en el direccionamiento y filtro de requisitos.
- ✓ Identifique el portafolio de servicios del punto de atención, para saber a qué otros servicios puede tener acceso la ciudadanía.





- ✓ Consulte y verifique con frecuencia la información de su entidad publicada en la guía de trámites y servicios, usted también puede garantizar la idoneidad de la misma.
- ✓ Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano. Tenga en cuenta que pueden existir diferentes variables que interfieran y modifiquen las circunstancias de los casos expuestos.
- ✓ Cada persona es diferente, por eso mantenga una actitud cordial y paciente, facilite a la persona plantear su solicitud.
- ✓ Oriente la conversación para lograr que la persona pueda reconstruir y aclarar su propia situación, utilice el parafraseo, haga preguntas.
- ✓ Es necesario que conozca ampliamente los trámites y requisitos de su entidad. Dónde se obtienen los requisitos y documentos para la realización de un trámite y/o para el acceso a un servicio. En el contacto inicial:
- ✓ Salude amablemente: “Buenos días/tardes/noches”, “¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Pregunte al ciudadano o ciudadana su nombre y úselo para dirigirse a ellos, cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- ✓ En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte. (“reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa,”, etc.)

#### **5.7. En el desarrollo del servicio:**

- ✓ Dedique el tiempo de forma exclusiva al ciudadano o ciudadana que está atendiendo y escúchelo(a) atentamente.
- ✓ Hágale saber que usted está interesado(a) en conocer su necesidad utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responda a las preguntas del ciudadano(a) y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de servicio, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto cuidando de orientar al ciudadano(a) de la manera más precisa.
- ✓ Si el punto 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 turnos del centro 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(a) que lo atenderá.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano(a), manténgalo informado(a) 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(a) la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.

### **5.8. En la finalización del servicio:**

- ✓ Confirme con el ciudadano(a) si está clara la información o el trámite realizado.
- ✓ En caso de tareas pendientes, realimente al ciudadano(a) sobre los pasos que debe seguir para cumplirla.
- ✓ Pregunte al ciudadano(a): “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despídase de manera cordial llamándolo por su nombre e invitándolo(a) a visitarlo cuando considere necesario.
- ✓ En esta etapa es muy importante la despedida por cuanto es la última impresión que la persona se lleva de Usted, de la entidad y del producto entregado.
- ✓ Si la entidad lo tiene dispuesto, es recomendable saber su apreciación respecto a la calidad del servicio prestado.
- ✓ Si se presentó alguna dificultad para atender el requerimiento, escale a su jefe inmediato o instancia respectiva para dar solución en el menor tiempo posible.

### **5.9. 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
- ✓ • Étnico.
- ✓

### **5.10 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.
- 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.

### 5.11 Protocolos de atención con enfoque preferencial:

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, que establece “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.

**Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez llegan a la recepción, el anfitrión debe orientarlos para que se sitúen en un asiento dispuesto para la atención. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada. En el caso de la red CADE se les asignará un turno preferencial

**Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado, no manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender, Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros y es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

**Atención de personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores afectaciones y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.



**Grupos étnicos minoritarios:** Se debe tener en cuenta que este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

**Personas en condición de discapacidad:** Para interactuar con personas con discapacidad tenga en cuenta:

- ✓ No trate a las personas adultas como si fueran niños. Por lo tanto evite hablarles en un tono aninado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.
- ✓ Cuando una persona con discapacidad lleve un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación.
- ✓ Permita que exprese sus necesidades.
- ✓ No asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado.

### **5.12 Enfoque diferencial por tipo de discapacidad:**

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”<sup>4</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad:



<b>Discapacidad Sensorial</b>	Nos referimos a aquellas personas afectadas por ciertas deficiencias totales o parciales del oído, la vista o ambas;
<b>Discapacidad Física-Motora</b>	Las personas con discapacidad física o motora, son aquellas que tiene una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. La talla baja también es una discapacidad física, esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.
<b>Discapacidad Cognitiva</b>	Es una disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Entre las más conocidas discapacidades cognitivas están: El Autismo, El síndrome Down, Síndrome de Asperger y Retraso Mental.
<b>Discapacidad Mental</b>	Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.
<b>Discapacidad Múltiple</b>	Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental.

#### Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- ✓ No hale del vestido o del brazo. Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada.
- ✓ Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o mano.
- ✓ Si se requiere oriente con claridad, utilizando expresiones que faciliten la orientación espacial, como por ejemplo: " a su derecha encuentra...", "al frente esta...", entre otras.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de este, no lo jale, distraiga, consienta, de comida o sujete por el arnés.
- ✓ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgo (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el piso, cables de corriente, materas entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

#### Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

- ✓ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante o interprete.
- ✓ Siempre hable de frente y articule las palabras de forma clara y pausada.
- ✓ Evite taparse la boca o voltear cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- ✓ No realice gestos exagerados de lo que está explicando.
- ✓ Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal y corporal.



- ✓ Si no entiende lo que la persona sorda está tratando de decir, solicite que lo repita o si le es posible que lo escriba, no aparente que ha comprendido lo transmitido y establezca una comunicación efectiva.
- ✓ Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro.
- ✓ Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y escribir.

#### **Atención a personas con sordo ceguera:**

- ✓ Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente, el acompañante solo será un puente para facilitar la comunicación.
- ✓ De a conocer su presencia tocándole suavemente su hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- ✓ Dado que es difícil saber si la persona conserva resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión, quizá pueda entender a través de labio lectura.
- ✓ Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor.
- ✓ Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- ✓ Si la persona está haciendo uso de un audífono - dado que puede entender a través de este- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras
- ✓ Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

#### **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- ✓ No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslada. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- ✓ No lo apresure y evite hacer jalones o empujones.
- ✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas (lo cual no es adecuado, dado que debe haber accesibilidad para todos), debe ser realizado como mínimo por dos personas y en la forma en que la persona con discapacidad lo indique.

#### **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- ✓ Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde siempre incluirla en sus conversaciones.
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes cortos y concretos.





- ✓ Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad cognitiva, el hecho de que no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que no se deba entablar comunicación en un marco de equidad y respeto.

### **Atención a personas con Autismo:**

Con el fin de facilitar la comunicación con personas con Autismo la Liga Colombiana de Autismo propone las siguientes sugerencias:

- ✓ Hable de forma clara, con mensajes cortos y concretos; evitando palabras abstractas, o mensajes de doble sentido.
- ✓ Utilice apoyos visuales de ser necesario, para hacerse entender: "una imagen puede significar más que mil palabras".
- ✓ Las personas con autismo, pueden comunicarse a través de diversas formas: lenguaje verbal, lenguaje escrito, imágenes, con aparatos tecnológicos, etc. Percátese de cual forma utiliza la persona a la cual se va dirigir, y tómese el tiempo necesario para comprender y responder sus mensajes comunicativos.
- ✓ Intente comunicarse en ambientes tranquilos y equilibrados. Muchas personas con autismo, perciben los estímulos de su entorno de una forma muy particular; lo cual podría dificultar la interacción si se generase en ambientes sobrecargados de estímulos (exceso de ruido, olores, tumultos de personas, etc.)
- ✓ No se apresure en interpretar sus comportamientos, ni les atribuya intenciones negativas a estos; dese la oportunidad de conocer primero su estilo de pensamiento particular.
- ✓ Al percatarse de que una persona con autismo, está teniendo una crisis de ansiedad; no juzgue, no ignore y no califique apresuradamente a las personas que lo acompañan; busque apoyo para salvaguardar la integridad de esta persona y la de sus acompañantes.

### **Atención a personas de talla baja**

- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

### **Terminología apropiada:**

Utilizar los términos correctos es señal de respeto por la comunidad con discapacidad, además deja ver el interés de la Administración por el tema y por el trato digno que merecen, como todas las personas que se acercan a la SDP .



No utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

**NO OLVIDE:** Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

### **5.13 Sectores LGTBI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgeneros, Intersexuales)**

Atendiendo los lineamientos de Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales LGBTI dictados por el Concejo de Bogotá en el Acuerdo 371 de 2009, el Distrito Capital adopta esta política pública mediante Decreto Distrital 062 de 2014.

Esta política prevé el fortalecimiento institucional en los niveles distritales y locales como Proceso estratégico orientado a mejorar la capacidad de acción y de respuesta de las instituciones del Distrito ante la vulneración de derechos a las personas de los sectores LGBTI, como también a institucionalizar acciones afirmativas encaminadas a superar la exclusión política, social, económica y cultural de las personas de estos sectores. El Acuerdo 371/2009 dispone en el seguimiento a la política una estrategia que incluye el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de las servidoras y servidores públicos con respecto a la no discriminación y a la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

**LGBTI:** Las siglas LGBTI aluden a 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.

**Sectores 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.



<b>IDENTIDAD SEXUAL</b>	<b>Concepto de sí mismo, la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos descritos. No es estática, cambia por decisión personal</b>
HOMBRE	Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas
MUJER	Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.
INTERSEXUAL	Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. En una idea incorrecta, de un concepto biológico aplicable para determinadas especies, las personas intersexuales fueron llamadas durante mucho tiempo hermafroditas.
<b>IDENTIDADES DE GÉNERO</b>	<b>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 tiene que corresponder necesariamente con lo que otras</b>
	<b>personas esperan de ella, es un proceso propio o personal de lo que cada uno o una quiere ser es decir, un proceso de autodeterminación. La sociedad tiende a asignar a cada persona, según la idea que tiene del sexo que les corresponde, un género</b>
MASCULINO	Se tiende a relacionar lo <b>masculino</b> con el hombre.
FEMENINO	Se tiende a relacionar lo <b>femenino</b> con la mujer.
TRANSGENERISTA	Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
TRANSEXUAL	Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
TRAVESTI	Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio 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 (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).
TRANS	Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como trans, para hablar de 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.
<b>ORIENTACIÓN SEXUAL</b>	<b>Refiere la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; no es necesario tener experiencia sexual para identificarse con cualquiera de las tres orientaciones sexuales reconocibles.</b>
HETEROSEXUAL	Designa a las personas cuyos deseos afectivos y eróticos se dirigen o materializan hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican (Por ejemplo, un hombre con una mujer).



HOMOSEXUAL	Designa a las personas cuyos deseos afectivos y eróticos se dirigen o materializan hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (Por ejemplo, un hombre con otro hombre, una mujer con otra mujer).
	1. <b>Lesbiana:</b> categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.
	2. <b>Gay:</b> categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.
BISEXUAL	Designa a las personas cuyos deseos afectivos y eróticos se dirigen o materializan hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican (Por ejemplo, un hombre lo puede dirigir o materializar con una mujer o con otro hombre).

### 5.14 Protocolo de Servicio para Atención de la Comunidad LGTBI

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
- ✓ Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o relacionarse efectivamente con otras personas. 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.
- ✓ 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 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.
- ✓ Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, un ejemplo de esto son las personas que hacen parte de la subcultura Emo o las personas transgeneristas, por lo cual no asuma, ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- ✓ El primer paso en la atención a la ciudadanía sea presencial, telefónica o virtual es saludar de manera genérica como un “buenos días”, e inmediatamente preguntar el nombre de la persona.
- ✓ El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- ✓ No se guíe en la atención telefónica por la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula y menos en ningún caso por como presume conveniente.
- ✓ En caso de tener que utilizar el nombre de la persona para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.
- ✓ El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan o invisibilicen 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 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, ello, 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.
- ✓ 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 re direccionamiento a otra área del distrito.
- ✓ La persona a la cual usted atiende, entiende el distrito como una sola entidad y en esta vía usted debe hacerle sentir que usted conoce esta política, está comprometido en su implementación y que puede darle una respuesta efectiva antes de dirigirla a otro lugar.

### **5.15. 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.
- 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 trámite 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.

#### 5.16 Protocolo de Atención Telefónica:

La evolución de nuevas formas de comunicación, ha dado lugar a que la oferta de servicios se brinde a través de diferentes y masivos medios, hoy el canal telefónico es altamente demandado y reconocido por la ciudadanía, cada vez son más las consultas y trámites que se pueden gestionar telefónicamente Independientemente de los procedimientos que cada Entidad, las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso si es servidor o servidora de atención a la ciudadanía desde el canal telefónico, tenga en cuenta lo siguiente:

**Actitud de servicio:** Es la disposición que muestra el funcionario hacia las diferentes situaciones expuestas por el ciudadano(a), evitando la crítica y culpa acorde con los comentarios que puede llegar a hacer el funcionario con relación a lo proferido por el ciudadano.

**Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano(a). Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría manifestar agresividad y en caso contrario podría llegar a ser imperceptible para el receptor del mensaje que se está transmitiendo.

**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.

En caso de ser necesario utilice el MUTE y si el ciudadano lo identifica se le deberá brindar el guion establecido solicitando disculpas. Ej: Qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que...





**Transmitir la información al ritmo del ciudadano(a):** Este ítem tiene que ver directamente con la velocidad con que se brinda la información. En este aspecto es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según el ciudadano.

**Vocalización adecuada:** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

**Sustentar y/o justificar la información brindada:** Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario(a) para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano(a) en un momento dado.

El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: Esto significa que el funcionario(a) recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como hum, ajá, entre otros).

**Usar frases de etiqueta telefónica:** Por ejemplo: si se requiere de un número telefónico, se podrá usar expresiones como: “por favor” o las demás que determine cada Entidad. Del mismo modo, si se responde a algo se deberá utilizar el vocablo “sí señor o señora”, es importante aclarar que las frases deben utilizarse al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera.

**Utilizar los guiones establecidos:** En la secretaría Distrital de Planeación el saludo telefónico debe ser: Secretaría Distrital de Planeación, Buenos días (tardes) habla (indique el nombre del servidor público que atiende la llamada) en qué le puedo servir?

**Escuchar activamente al ciudadano(a):** Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada. Cuando la escucha no posee esta característica se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.

Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano está dando a conocer su situación. Sin embargo, es necesario aclarar que si lo que dice el ciudadano(a) es intrascendente y fuera de contexto o mencionando antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo. En estos casos el funcionario tendrá que determinar cuándo y cómo se debe interrumpir.

## 6 MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES

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. ¿Reacciona 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?
- ¿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? 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.
- 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).

Adicionalmente a lo anterior, en el evento en que la agresividad sobrepase su nivel de tolerancia solicite a un compañero que atienda al ciudadano con el fin de que desde otra mirada se verifique y se atienda.

Si el malestar es por la demora en la atención informe al público a que se debe la demora y cuál será el tiempo máximo en el cual será atendido, es de vital importancia para controlar la ansiedad que genera la espera.

### **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.

Adicionalmente a lo anterior, en el evento en que la agresividad sobrepase su nivel de tolerancia solicite a un compañero que atienda al ciudadano con el fin de que desde otra mirada se verifique y se atienda.



## 7 GLOSARIO:

**Atributos del servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor Público para brindar un servicio.

**Canal de Atención:** es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

**Ciudadano:** persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

**Protocolo de Atención:** es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Servicio al Ciudadano:** conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.

**Servidores Públicos:** los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.

**Servicio:** acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empujados para satisfacer necesidades del público.

**Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma ISO 9000-9001).

**Canal Presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**Canal Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano.

**Efectivo:** la atención brindada al ciudadano debe ser oportuna, pronta y debe cumplir con el objetivo de la solicitud.

**Incluyente:** el ciudadano debe recibir un buen trato si ningún tipo de discriminación.



**Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés. Implica así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

## **8 Bibliografía:**

Para la elaboración del presente documento se tomó información de los siguientes documentos:

- Decreto Distrital 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.”
- Constitución Política de Colombia de 1991  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Manual de servicio a la ciudadanía - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Código 2112100-MA-007, versión 03, de 13/06/2016  
(<http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/ManualServicioCiudadania.pdf>)