Proceso atención a la ciudadanía

Manual de servicio a la ciudadanía

Secretaría Distrital De Integración Social

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
BOGOTÁ

CONTENIDO

PRESENTACIÓN 3

ALCANCE 4

1. NORMATIVIDAD 4

2. EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA 8

2.1 CONCEPTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 8

2.2 PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 9

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA 11

2.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN CIUDADANA 12

2.5 COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO 13

2.5.1 COMPETENCIAS FUNCIONALES Y COMPORTAMENTALES: 15

2.6 CICLO DE SERVICIO 16

2.7 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA 18

3. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA SDIS 20

3.1 CONSIDERACIONES GENERALES 20

3.1.1 Presentación Personal: 20

3.1.2 Para tener en cuenta en la atención: 21

3.1.3 Espacio físico para TENER EN cuenta en la atención: 21

3.2 PROTOCOLOS DE SERVICIO. 23

3.2.1 Protocolo de atención presencial. 23

3.2.2 Protocolo guardas de seguridad y vigilancia. 25

3.2.3 Protocolo personal de servicios generales. 26

3.2.4 Protocolo orientador o responsable SIAC. 26

3.2.5 Protocolo RESPONSABLE DE SERVICIO 27

3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL. 27

3.3.1 Atención a personas de talla baja. 28

3.3.2 En la atención a personas mayores y mujeres gestantes y lactantes. 28
3.3.3 Atención a niños, niñas y adolescentes. 28
3.4 Atención a personas con discapacidad. 29
3.4.1 Atención a personas con discapacidad sensorial. 30
3.4.2 Atención a personas ciegas o con discapacidad visual. 31
3.4.3 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas. 32
3.4.4 Atención a personas con discapacidad física o motora. 33
3.4.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva. 34
3.4.6 Atención a personas con discapacidad mental. 35
3.5 Atención con enfoque diferencial. 35
3.5.1 Protocolo general de atención para víctimas del conflicto armado. 36
3.5.2 Protocolo de servicio para atención de los sectores – LGBTIQ-. 38
3.5.3 Protocolo de atención a etnias. 39
4.CANALES DE INTERACCIÓN 40
4.1 CANAL PRESENCIAL -MEDIO ESCRITO (CORRESPONDENCIA). 40
4.2 Centro de relevo: 41
4.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA 42
4.4 CANAL VIRTUAL 45
4.4.1 CHAT 45
4.4.2 Correo electrónico. 47
4.4.3 Redes sociales 48
4.4.4 Aplicaciones 48
5. sugerencias para tratar a un ciudadano(a) inconforme. 49
BIBLIOGRAFÍA 50

PRESENTACIÓN

La Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS), tiene la responsabilidad de establecer los lineamientos en política social del Distrito y aportar de esta manera a la consolidación de una sociedad fundada en derechos; reconociendo fundamentalmente a la ciudadanía que acude a sus servicios como sujeto de derechos, con autonomía, necesidades, expectativas y capacidades. En coherencia con lo anterior la SDIS ha definido mecanismos para consolidar el servicio de atención a la ciudadanía como eje fundamental de su gestión, en función de fortalecer la imagen institucional, así como, la credibilidad y confianza de la población en la entidad.

En consecuencia, la SDIS busca garantizar un servicio digno, oportuno, eficaz, eficiente, transparente e igualitario, como lo establece la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía[1], para lo cual es indispensable el trabajo concertado y articulado con las dependencias y áreas de la entidad; de manera que, la atención cumpla con unidad de criterios, además de incluir el enfoque diferencial en el abordaje de las diferentes poblaciones sujeto de atención institucional. Así las cosas, para el logro de este objetivo, es fundamental fortalecer competencias y atributos en servidores, servidoras y contratistas, con el fin de lograr que la ciudadanía identifique a la Secretaría por su atención uniforme y de calidad, sin importar el lugar o la persona por quien esté siendo atendida.

Finalmente, el presente manual de atención a la ciudadanía contempla protocolos de atención que permiten actuar con criterios unificados en la cotidianidad del quehacer institucional, o en situaciones atípicas en las que no se cuente con herramientas suficientes para ser abordadas, en aras de facilitar el acceso de la ciudadanía a información de su interés o a los trámites y otros procesos administrativos, de competencia de la entidad.

[1] Decreto 197 de 2014. Artículo 2. Servicio a la Ciudadanía**:** Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna".

ALCANCE

El presente Manual está dirigido a los servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la SDIS, *es vinculante a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración,* como lo establece la Resolución 1202 de 2019[2].

Lograr una comunicación positiva y eficaz con la ciudadanía es responsabilidad de todos y todas en la SDIS, por tanto, si bien la experiencia ha demostrado que existen cualidades previas que están implícitas en la atención, esta, es una competencia que se aprende a través de un proceso de formación y técnicas adecuadas, que promueven el mejoramiento en las relaciones interpersonales. Por lo anterior, los protocolos de atención aquí descritos deben ser apropiados e implementados con el fin de contribuir a mejorar la gestión y la calidad en la prestación del servicio en la entidad.

1. NORMATIVIDAD

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, se brinda en el marco de la siguiente normatividad.

[2] ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACION: El Proceso de Atención a la Ciudadanía es vinculante a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de integración Social y aplicable a los puntos SIAC ubicados en la sede central, en las Subdirecciones Locales y en los Centros de Desarrollo Comunitario.

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1618 de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

Ley 1482 de 2011 "Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones."

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1346 de 2009 “Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.”

Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”.

Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.

Decreto Distrital 317 de 2019, “Por medio del cual se racionalizan y actualizan las instancias de coordinación del Sector Gestión Pública".

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

Decreto 428 de 2018 "Por medio del cual se implementó un programa de apoyo al

personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito "Héroes del Distrito" y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana", y se dictan otras disposiciones.

Decreto 118 de 2018 "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"

Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

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".

Decreto 062 de 2014 "Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales-LGBTI –, y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

Acuerdo 371 de 2009 "Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas-LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"

Resolución 003 de 2017 de la Secretaría General: "Por la cual se adopta la Guía de sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".

Resolución 1202 del 12 de junio de 2019 de la Secretaría Distrital de Integración Social: "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC-, y se dictan otras disposiciones.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas (2006)

Documento CONPES D.C. 03 de 2019 Consejo Distrital de Política económica y social del distrito capital. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Consejo Distrital de Política económica y social del distrito capital. Política Publica Distrital de Transparencia, Integridad y no tolerancia con la corrupción.

Documento CONPES D.C. 3785 de 2013 Consejo Nacional de Política Económica y Social. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

Documento CONPES 3649 de 2010 Consejo Nacional de Política Económica y Social. Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

2. EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

2.1 CONCEPTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para efectos del presente documento se tomará la definición de Servicio, establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía: "(…) se entenderá por servicio a la ciudadanía, 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."

2.2 PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

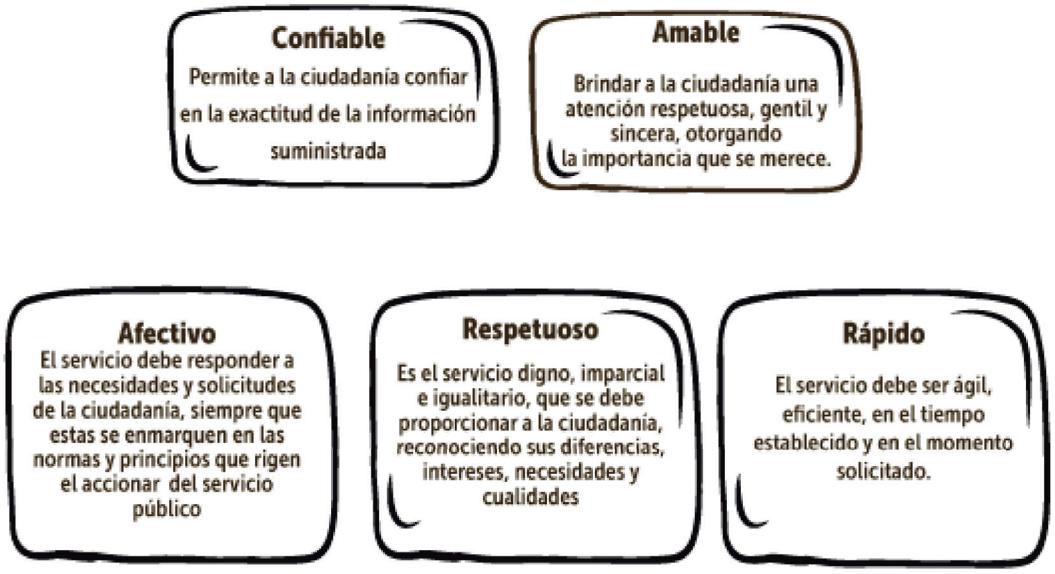
Para la Secretaría Distrital de Integración Social el servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas y entidad a servir a los demás, es una vocación interna que nos compromete con el otro y otra, para satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, por tal razón, para la SDIS el Servicio a la Ciudadanía se funda en los principios adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en el Decreto Distrital 197 de mayo 22 de 2014, por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

Servicio centrado en el ciudadano	✓ 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 y/o encaminados 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	✓ 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.
Accesibilidad y disponibilidad	✓	Radica en propender por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
Oportunidad	✓	Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
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.
Innovación	✓	A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
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.
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.
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.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para que un servicio a la ciudadanía sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características, de tal manera que debe ser:



2.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

Actitud

Da cuenta de la forma en la cual se afrontan las diversas situaciones del diario vivir, en ella inciden la dimensión cognitiva, emocional y comportamental de cada individuo. El éxito de un momento del ciclo de servicio, en el cual se interactúa con la ciudadanía, depende de la actitud del servidor o servidora, en el momento de la atención.

Comunicación

En este manual, se entiende la comunicación como un intercambio en doble vía, de mensajes verbales y no verbales que generan un impacto positivo o negativo entre las partes involucradas. Se comunica con el cuerpo, con la postura, con los gestos, lo cual es percibido por la ciudadanía quien, a la vez, construye una impresión consciente de quien la esta atendiendo, y del entorno.

Imagen

Es una representación mental que elabora la ciudadanía a partir de la percepción y el impacto recibido en el primer contacto con el servidor o servidora que le esta atendiendo.

2.5 COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO

Los servidores(as) y contratistas de la SDIS deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan[3] :

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

Aprendizaje continuo

Identificar, Incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologias disponibles, métodos y programas de trabajo para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto

Orientación de

Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Adaptación al cambio

Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Trabajo en equipo

Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Compromiso con la organización

Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Resolución de

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

Gestión de desarrollo de las personas

Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento.

Toma de decisiones

Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la

Creatividad e

Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Orientación ciudadana

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de la ciudadania (interna y externa) de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Iniciativa

Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Disciplina

Adaptarse a las politicas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad

Conoce a magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Comuncación efectiva

Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos tanto en la expresión escrita como verbal y gestual.

Colaboración

Cooperación los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales

2.5.1 COMPETENCIAS FUNCIONALES Y COMPORTAMENTALES:

2.6 CICLO DE SERVICIO

El ciclo del servicio en la SDIS se define como la suma de momentos de verdad que experimenta la ciudadanía en nuestros servicios, momentos en los que factores y actores influyen en la ciudadanía, quien percibe experiencias y vivencias que le permitirán tener una opinión respecto a la satisfacción frente al trato recibido.

Igualmente se puede explicar como un conjunto de tareas, responsabilidades y aspectos de la SDIS que se interrelacionan y se reflejan en la experiencia y expectativa de la ciudadanía durante la atención.

Es necesario precisar que el ciclo de servicio empieza con el primer punto de contacto entre la ciudadanía y la entidad, y termina, sólo temporalmente, cuando esta considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando éste decide regresar por él.

Como sea que cualquier contacto de la ciudadanía con la entidad resulta en un momento de verdad, el servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

A continuación, se relacionan los factores que intervienen en el ciclo del servicio:

- Acceso
- Oportunidad de servicio
- Infraestructura
- Herramientas tecnológicas

Igualmente es necesario conocer a quién va dirigido nuestro servicio, sus intereses, expectativas, percepción y necesidades, así como los demás aspectos que contribuyan a mejorar la prestación de este, dentro de dichos aspectos la ciudadanía espera:

- Se le dé importancia
- Trato amable y respetuoso
- Comprensión frente a la situación
- Orientación precisa

Así mismo, un momento de verdad: Es el instante, irrepetible, en que la ciudadanía se forma una imagen de la entidad y de la calidad del servicio recibido que le genera un impacto emocional positivo o negativo acorde con la realidad experimentada.

En este ciclo, la ciudadanía interactúa con servidores/as y contratistas que cumplen diferentes roles y dependen de la estructura del servicio, como se relaciona en la siguiente gráfica:

2.7 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

La SDIS reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, presenta la “Carta de trato digno al Usuario”, en la que se reiteran los derechos y deberes de los participantes de los servicios sociales de la entidad, así mismo se establecen los canales de atención habilitados para garantizarlos.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA SDIS

Respetado-a ciudadano y ciudadana, la Secretaría de Integración Social busca garantizar los derechos y deberes constitucionales y se compromete a vigilar que la ciudadanía reciba un trato respetuoso, considerado, diligente y equitativo a todas las personas sin distinción.

Por lo anterior, le damos a conocer sus derechos y deberes:

DERECHOS

- 1. Brindarle un trato digno y respetuoso
- 2. Escuchar sus inquietudes de manera individualizada respetando la identidad y dignidad humana
- 3. Ofrecerle información suficiente y veraz
- 4. Atenderle con propósito social y sin discriminación
- 5. Informarle acerca de los servicios que ofrece la SDIS
- 6. Respetar el principio de confidencialidad de la información suministrada
- 7. Tramitar sus sugerencias, quejas, reclamos y peticiones de interés particular y general
- 8. Respetar sus derechos humanos y libertades fundamentales

Recuerde que ante las actuaciones de Secretaría Distrital de Integración Social usted tiene los siguientes

DEBERES:

- 1. Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
- 2. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios Sociales ofertados por la SDIS.
- 3. Destinar los beneficios recibidos para el fin que se concedieron.
- 4. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, para el ingreso al servicio social.
- 5. Acudir a las entrevistas en el horario establecido con los profesionales.
- 6. Participar en las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.

CONTACTENOS:

- En forma presencial: Carrera 7 No. 32-12 oficina SIAC y las 16 Subdirecciones Locales,
- Telefónico o vía fax: 380 8330, Línea gratuita 01 8000 127 007
  Línea 195 Centro de Contacto Distrital Denuncias hechos de corrupción 3 80 8330 opción 3
- Medios electrónicos: www.integracionsocial.gov.co, https://www.sdqsbogota.gov.co/sdqs/index.jsp, defensordelaciudadania@sdis.gov.co, integracion@sdis.gov.co
- Escrito: Carrera 7 No. 32 – 12 Local 103 Oficina de Correspondencia Buzones de sugerencias ubicados en las Subdirecciones Locales, Puntos de Articulación Social, Comisarías de Familia y Unidades operativas.

HORARIO DE ATENCIÓN
7:00 a.m. a 4:30 p.m.

LEY 1437 DE 2011, Artículo 7.

Somos más | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ

3. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA SDIS

3.1 CONSIDERACIONES GENERALES

3.1.1 PRESENTACIÓN PERSONAL:

La presentación personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto a la entidad, por lo cual, debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria), portando adecuadamente la prenda distintiva, cuando aplique, la identificación de manera visible (carné institucional) y manteniendo una buena imagen institucional.

Presentación personal masculina.

- ✓ *El cabello debe usarse corto o recogido.*
- ✓ *Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.*
- ✓ *Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.*

Presentación personal femenina.

- ✓ *El cabello debe lucir bi arreglado.*
- ✓ *El maquillaje debe ser natur reflejando una imagen sobria agradable.*
- ✓ *No se deben maquillar en punto de atención ciudadano(a) ni hacer retoques maquillaje a la vista de ciudadanía.*
- ✓ *Las uñas deben estar siemp bien arregladas.*

3.1.2 PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN:

Expresividad en el rostro**:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. La expresión facial es relevante, es fundamental mirar a los ojos, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está transmitiendo, con un lenguaje gestual acorde con el trato que se está brindando verbalmente.

Voz y lenguaje: El lenguaje que se use y el tono de voz complementan lo que se está diciendo. Por lo tanto, es fundamental prestar atención a la elección de las palabras durante la comunicación con la ciudadanía, utilizando adecuadamente la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis y la fuerza de la voz, como parte de una comunicación efectiva.

Postura: La postura que tome el cuerpo durante la comunicación con la ciudadanía tiene más significado de lo que se puede imaginar. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

3.1.3 ESPACIO FÍSICO PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN:

El cuidado y apariencia de los espacios físicos tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor(a) o contratista que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general. Debe ser del

interés de servidores(as) y contratistas, ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo además facilita la labor individual.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ *Mantenerlo en perfecto orden y aseo.*
- ✓ *Las carteras, morrales, cascos y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano/a.*
- ✓ *No se deben tener elementos distractores tales como: teléfonos celulares, audífonos, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.*
- ✓ *No se debe consumir ni dejar alimentos sobre el puesto de trabajo.*
- ✓ *No reproducir música en los puestos de trabajo.*
- ✓ *La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).*
- ✓ *Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.*
- ✓ *Dar uso adecuado a los puntos ecológicos.*
- ✓ *Esferos, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.*
- ✓ *Actualizar y mantener en buen estado las carteleras e información contenida en ellas.*[4]

[4] Protocolo uso de carteleras. Sistema Integrado de Gestión. SDIS.

Así mismo, con el fin de conservar y sostener la infraestructura física, periódicamente se debe revisar y validar el estado de los elementos y, en caso de presentarse daño comunicar al servidor(a) competente.

3.2 PROTOCOLOS DE SERVICIO.

Con la aplicación de estos protocolos, se pretende ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen. Además, de estandarizar un servicio personalizado en la entidad.

Cabe señalar, que dichos protocolos están dirigidos a todos los servidores(as), contratistas, colaboradores(as) de la SDIS, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que, para la ciudadanía, representa el contacto con la Administración Distrital.

3.2.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

La actitud y aptitud de los servidores (as) públicos genera en la ciudadanía una percepción no sólo personal sobre la atención sino de la entidad que representan. Se debe tener en cuenta que los servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la SDIS, además de representar a la entidad, son el primer y principal contacto que la ciudadanía tiene con la Administración Distrital.

Desde la primera persona que recibe a la ciudadanía a la entrada de cada dependencia, hasta quien la despide, debe hacerla sentir bien atendida durante su visita; para lograr este propósito se deberá tener en cuenta el siguiente *protocolo básico*:

- ✓ *Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención. Verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.*
- ✓ *Documentarse respecto a la información que se va a transmitir.*
- ✓ *Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque.*
- ✓ *Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión ¿en qué le puedo servir?*
- ✓ *Brindar una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.*

- ✓ *Escuchar al ciudadano(a) e identificar las razones por las cuales requiere ser atendido(a).*
- ✓ *Verificar el cumplimiento de los requisitos, si es el caso.*
- ✓ *Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a), con un trato cordial, espontáneo y sincero.*
- ✓ *Actuar buscando la satisfacción de la ciudadanía, sea un asesor.*
- ✓ *Demostrar entusiasmo y cordialidad.*
- ✓ *Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.*
- ✓ *No manifestar duda o incredulidad frente a las solicitudes de la ciudadanía.*
- ✓ *En lo posible llamar al ciudadano(a) por su nombre, no tutear ni usar apelativos como: mamita, papito, reina, chiquito, abuelito-a, o mijito, entre otros.*
- ✓ *Permanecer siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese de que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.*
- ✓ *Dejar lo que esté haciendo mientras se atiende al ciudadano(a); esto le hará sentir que él o ella merece toda la atención.*
- ✓ *No conversar ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras se atiende.*
- ✓ *Ser prudente en la manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, entre otros.*
- ✓ *La atención que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a toda la ciudadanía, sin distingo alguno.*
- ✓ *No fumar, ni retocar el maquillaje en el puesto de trabajo ni a la vista de la ciudadanía.*
- ✓ *No comer, ni masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.*
- ✓ *Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano (a), infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.*

- ✓ *Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.*
- ✓ *Finalizar el servicio expresando una despedida cordial usando la expresión: ¿hay algo más en que le pueda servir?*

3.2.2 PROTOCOLO GUARDAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio:

- ✓ *Hacer contacto visual con el ciudadano(a) que está recibiendo la atención.*
- ✓ *Saludar amablemente a la ciudadanía.*
- ✓ *Mostrar disposición ya que es el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a la entidad.*
- ✓ *Orientar a las personas al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC-.*
- ✓ *No indagar ni involucrarse en situaciones personales de la ciudadanía.*
- ✓ *En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás elementos personales, al ingreso o salida de los ciudadanos (as), se deberá informar de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la SDIS.*
- ✓ *Hacer uso adecuado de los protocolos emitidos por la empresa de seguridad.*

3.2.3 PROTOCOLO PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES.

En caso de que en el punto de información se esté brindando atención a un ciudadano(a), las personas encargadas de servicios generales deben:

- ✓ *Hacer contacto visual con el ciudadano(a) que está recibiendo la atención.*
- ✓ *Saludar amablemente a la ciudadanía.*
- ✓ *Procurar que la limpieza en los espacios de atención a la ciudadanía se realice antes de dar inicio al servicio.*
- ✓ *Dar cumplimiento a los protocolos emitidos por la empresa de aseo y mantenimiento.*

3.2.4 PROTOCOLO ORIENTADOR O RESPONSABLE SIAC.

Para el caso de los responsable SIAC se deberá cumplir con el protocolo básico de atención presencial (numeral 3.2.1), además de:

- ✓ *Consultar en los sistemas de información dispuestos por la entidad el estado actual de la ciudadanía, previa solicitud de los datos de identificación.*
- ✓ *Registrar en el SIRBE la atención prestada con los datos básicos del ciudadano(a).*
- ✓ *Dar información a la ciudadanía con base en lineamientos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.*
- ✓ *Orientar al ciudadano(a) a la dependencia o servicio social acorde con su solicitud.*
- ✓ *En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto cuidando de orientar al ciudadano(a) de la manera más precisa.*
- ✓ *Consultar las herramientas tecnológicas tales como: página web SDIS, mapoteca, guía de trámites y servicios, Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas, y demás sistemas distritales y nacionales.*
- ✓ *Brindar atención con enfoque diferencial y preferencial.*

- ✓ *Garantizar organización y comodidad de la ciudadanía durante el tiempo de espera para su atención en los servicios sociales.*

3.2.5 PROTOCOLO RESPONSABLE DE SERVICIO

Para el caso de los responsables de los servicios se deberá adicionar al *protocolo básico* de atención presencial (numeral 3.2.1), lo siguiente:

- ✓ *Verificar que el ciudadano presente los documentos necesarios para realizar su solicitud.*
- ✓ *En caso de que un ciudadano(a) no presente los documentos completos para la realización de su trámite, indicar qué falta e invitarle a regresar cuando la documentación esté completa.*
- ✓ *Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado u obtenido durante la atención ofrecer esa opción.*
- ✓ *Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar al ciudadano(a) la razón e informar el proceso y la fecha en que la solicitud será atendida y el medio por el cual se notificará.*
- ✓ *En la finalización del servicio, confirmar con el ciudadano(a) si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, indicar las tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con la solicitud. Si es posible o necesario, entregar información escrita para garantizar total transferencia de información.*

3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL.

Para el caso de los responsables de los servicios el protocolo de atención con enfoque preferencial se deberá adicionar al *protocolo básico* de atención presencial (numeral 3.2.1).

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”. Se define entonces brindar atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos(as).

3.3.1 ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.

- ✓ *Si no se cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de quedar 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.*

3.3.2 EN LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES Y MUJERES GESTANTES Y LACTANTES.

Se realiza por orden de llegada, es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, expresión corporal, gestual y verbal, utilizar un lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas ni maternalistas.

3.3.3 ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

- ✓ *Sobre el respeto a la diferencia: los servidores(as) y contratistas no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.*
- ✓ *Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes: en ninguna circunstancia el servidor(a) o contratista del Distrito puede tener contacto físico o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.*
- ✓ *Sobre la privacidad de la información: ningún servidor(a) o contratista podrá utilizar la información registrada de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.*

- ✓ *Sobre el dar y recibir: los servidores, servidoras y contratistas no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada servidor(a) y contratista debe conocer los mecanismos institucionales como Bogotá te escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor(a) o contratista puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por ellos y ellas.*

- ✓ *Sobre el buen trato: no se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, mal tratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar[5].*

3.4 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término persona con discapacidad, como se planteó en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. La Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.

Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

- ✓ *Recibir al ciudadano(a) con discapacidad y permitir su ingreso de forma inmediata para que reciba atención con prioridad.*

- ✓ *Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".*

---

[5] Elaborado por Equipo Línea 106 de la Secretaría Distrital de Salud: Myriam Charry, Clelia Paola Villamizar, Nilda Carolina Torres 2015.

- ✓ *No utilizar términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.*
- ✓ *Si la persona con discapacidad está acompañada y se requiere hacer una pregunta, hacerlo directamente, para no hacerle sentir excluida de la atención.*
- ✓ *Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.*
- ✓ *Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.*
- ✓ *No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evitar hablar en tono aniñado, consentir la cabeza o comportamientos similares.*
- ✓ *Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas inapropiadas o comentarios imprudentes.*
- ✓ *No adivinar lo que la persona necesita; es mejor dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperar que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.*
- ✓ *Es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona.*
- ✓ *Ofrecerle su ayuda para desplazarse por el lugar o solicitar ayuda de otro servidor(a).*

3.4.1 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL.

La discapacidad sensorial está relacionada con la disminución de algunos de los sentidos[6]; hace referencia a la discapacidad visual, auditiva y otros tipos de discapacidades.

En el momento de atender un ciudadano(a) con discapacidad, se debe tener en cuenta:

[6] http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/

- ✓ *Estar alerta frente a las necesidades de la población sorda ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben más.*
- ✓ *Atender las indicaciones del acompañante, sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.*
- ✓ *Ubicarse en su campo de visión.*
- ✓ *Hay que informar que se está presente y tocar a la persona suavemente en el hombro o brazo.*
- ✓ *Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.*
- ✓ *Si la persona no está acompañada de un guía, mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximarse a ella y tocar su brazo permitiéndole que se sujete.*
- ✓ *Si la persona usa audífono, dirigirse a ella y vocalizar correctamente.*

3.4.2 ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON DISCAPACIDAD VISUAL.

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. La orientación y la movilidad son las barreras más frecuentes a las que se enfrenta un ciudadano(a) con ceguera, estas pueden eliminarse a partir del uso de estrategias tales como:

- ✓ *Prestar atención a la persona a pesar de que ella no pueda ver, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, se está mirando en otra dirección.*
- ✓ *Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tomar con suavidad la mano y ubicarla en el hombro, no halar a la persona de la ropa ni del brazo.*
- ✓ *Evitar caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.*

- ✓ *Si el ciudadano(a) decide no aceptar su guía, dar indicaciones precisas, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.*
- ✓ *Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.*
- ✓ *Para indicar dónde está una silla, ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.*
- ✓ *Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, caminar al lado opuesto de él, describir el lugar y evitar distraer el perro o alimentarlo.*
- ✓ *Al leerle un documento, hacerlo despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.*
- ✓ *Para indicar a una persona ciega dónde firmar, tomar su mano y llevarla al punto donde debe hacerlo.*

3.4.3 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS.

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír.[7] Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- ✓ *Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.*
- ✓ *Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, tocar levemente su hombro.*
- ✓ *Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva y acudir a indicaciones visuales.*
- ✓ *Evitar tapar la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.*

[7] http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/

- ✓ *No gesticular de manera exagerada para comunicarse.*
- ✓ *Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.*
- ✓ *Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparentar haber entendido.*
- ✓ *Si el ciudadano o ciudadana pide hablar con más volumen, seguir la instrucción sin subir demasiado el tono de voz, puede creer que lo están gritando.*
- ✓ *Evitar gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.*
- ✓ *Evitar sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tener en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que se debe procurar contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.*
- ✓ *Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evitar dirigir la palabra solo a este, olvidando que el interlocutor es la persona con discapacidad.*
- ✓ *Si se escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.*

3.4.4 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.

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

- ✓ *Identificar la ruta adecuada para la movilización.*
- ✓ *No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.*
- ✓ *Al atender a una persona en silla de ruedas, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.*
- ✓ *Antes de empujar la silla, preguntar a la persona por el manejo de esta.*
- ✓ *Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.*
- ✓ *No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.*

- ✓ *Ubicar la silla de ruedas frente a los interlocutores.*
- ✓ *Para bajar escaleras colocar la silla de frente, inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.*
- ✓ *Para subir escaleras colocar la silla de espalda a la escalera, inclinarla hacia atrás y hacia arriba.*
- ✓ *Cargar en brazos al usuario de la silla de ruedas durante una emergencia.*
- ✓ *Facilitarle que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.*
- ✓ *Caminar despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.*
- ✓ *Actuar de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.*

3.4.5 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.[8]

- ✓ *Escuchar con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.*
- ✓ *Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.*
- ✓ *Suministrar la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.*
- ✓ *Evitar el lenguaje técnico y complejo.*
- ✓ *Darle instrucciones cortas empleando ejemplo para facilitar la comunicación.*
- ✓ *Validar permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.*

[8] Recuperado en http://www.ladiscapacidad.com/discpacidad/discapcidadsensorial/

- ✓ *Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar malestar.*

3.4.6 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL.

La deficiencia mental es un trastorno definido por la presencia del desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada época del desarrollo y que contribuyen al nivel global de inteligencia, tales como las funciones cognitivas y las del lenguaje[9].

- ✓ *Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, identificar la necesidad de la persona.*
- ✓ *Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar en el interlocutor.*
- ✓ *Confirmar que la información dada ha sido comprendida.*
- ✓ *Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.*

3.5 ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL[10].

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

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

Para los efectos de la ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del

---

[9] https://www.google.com/search?q=discpacidad+mental+que+es&rlz=1C1SQJL_enCO902CO902&oq=discpacidad+mental+que+es&aqs=chrome..69i57j0l7.10333j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

[10] Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.

1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales.

- ✓ *Víctimas del conflicto armado*
- ✓ *Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBIQ.*
- ✓ *Étnico*

3.5.1 PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.

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 legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Cabe aclarar, que en el Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Locales de Atención a Víctimas 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:

- ✓ *Aplicar el protocolo básico de atención presencial.*
- ✓ *Escuchar atentamente, sin mostrar prevención hacia la persona que solicita el servicio.*
- ✓ *Reconocer a la persona como sujeto de derechos, siendo el puente que facilita el acceso a los mismos.*
- ✓ *No realizar juicios de valor por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.*
- ✓ *En atención a víctimas, incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.*
- ✓ *Usar un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.*

- ✓ *No inferir o suponer sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasear y confirmar con la víctima lo que ella expresó.*
- ✓ *Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.*
- ✓ *Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.*
- ✓ *Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida.*
- ✓ *No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima.*
- ✓ *Asumir una postura corporal sin tensión que trasmita seguridad y tranquilidad.*
- ✓ *No interrumpir al ciudadano(a) mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.*
- ✓ *No presionar a la persona con demasiadas preguntas o detalles innecesarios, permitir expresarlos con libertad y tranquilidad.*
- ✓ *Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien". Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.*
- ✓ *Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.*
- ✓ *No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que se brinda, ellas esperan imparcialidad.*
- ✓ *Recordar que todas las acciones y comportamientos con las víctimas, deben estar orientadas a su dignificación.*
- ✓ *Cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.*
- ✓ *Concientizar que todo lo que verbalice genera expectativa e impacto en la víctima, por eso se debe documentar antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.*
- ✓ *Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si se cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano(a).*

- ✓ *Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno.*

3.5.2 PROTOCOLO DE SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LOS SECTORES – LGBTIQ-.

El Acuerdo 371 de 2009, dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores(a) y contratistas respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTIQ. La sigla LGBTIQ agrupa las palabras (lesbiana, gay, bisexual, transgeneristas, intersexual y queers), 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.

El Sector LGBTIQ agrupa a las personas que viven en sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que le fueron asignadas al momento del nacimiento. Se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- ✓ *Aplicar el protocolo básico de atención presencial.*
- ✓ *Preguntar 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 hacerlo en la atención presencial por la cédula.*
- ✓ *No denotar prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recordar que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.*
- ✓ *Al encontrar una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asumir ni identificar a las personas de acuerdo con preconceptos o imaginarios.*

- ✓ *Usar lenguaje incluyente, 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...".*
- ✓ *Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBTIQ 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.*

3.5.3 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 de 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.

- ✓ *Aplicar el protocolo básico de atención presencial.*
- ✓ *Identificar 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, pedir a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba la voluntad de servicio y paciencia.*
- ✓ *Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.*

4.CANALES DE INTERACCIÓN

4.1 CANAL PRESENCIAL -MEDIO ESCRITO (CORRESPONDENCIA).

Este canal les permite a los ciudadanos(as), por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Para garantizar el adecuado trámite a las comunicaciones escritas en la SDIS remítase al procedimiento para recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales externas e internas, (PCD-BS-024) teniendo en cuenta el protocolo básico de atención presencial (numeral 3.2.1) y, además:

- ✓ *Recibir los documentos que la ciudadanía quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informarle de esta circunstancia. En caso de que insista en radicar, recibir.*

- ✓ *Verificar que el número de anexos relacionados se encuentren adjuntos a la comunicación.*
- ✓ *Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.*
- ✓ *Asignar un número de radicado al oficio remisorio del documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.*
- ✓ *Registrar en el sistema fecha y hora de recibido, sin cubrir o alterar el texto del documento.*
- ✓ *Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.*

4.2 CENTRO DE RELEVO:

Es una herramienta tecnológica a través del cual las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país, solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país, acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información[11].

Se propone tener en cuenta las consideraciones establecidas en el protocolo atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas, además de:

- ✓ *Mediante lengua de señas o por medio escrito indíquele que se va a comunicar con un intérprete a través de la herramienta de centro de relevo.*
- ✓ *Antes de establecer contacto con el intérprete asegúrese de que la cámara este activa y en dirección al ciudadano/a para su visualización por parte del intérprete.*
- ✓ *Una vez establezca contacto, identifíquese ante el intérprete y comente por qué requiere del apoyo para la atención del ciudadano(a).*
- ✓ *Presente al interprete el ciudadano(a).*
- ✓ *El intérprete trasmitirá la información que el servidor/a o contratista suministre.*

[11] Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía. Sistema Integrado de Gestión. SDIS.

- ✓ *Para el cierre de la atención despídase de manera cordial.*

4.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es fundamental que los servidores(as), contratistas y colaboradores de la SDIS generen sentido de pertenencia y compromiso con la entidad y atiendan las llamadas telefónicas en la línea asignada, generando redes de información y favoreciendo el servicio telefónico que se brinda.

Con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, los servidores(as) y contratistas deben evitar colgar las llamadas que ingresan a la entidad o dejar de contestar, ya que estos son comportamientos que se deben evitar teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico y de la entidad, así mismo se debe tener en cuenta:

- ✓ *Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.*
- ✓ *Tener a mano la información de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.*
- ✓ *Contestar el teléfono antes del tercer timbre.*
- ✓ *Usar los guiones establecidos por la entidad para la atención telefónica. Como se presenta a continuación:*

Guiones para la atención telefónica

Caso	Guión telefonía
Saludo	Secretaría Distrital de Integración Social: Buenos (días o tardes), mi nombre es XXXXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿señor / señora? “En qué le podemos servir?
Espera	Señor / señora, su consulta tardará unos minutos, por favor permanezca en línea.
Retomar la llamada en espera.	Gracias por su amable espera en línea
Llamada muda	Señor / señora, por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Secretaría Distrital de Integración Social.
Confirma la información suministrada	¿La información suministrada ha sido clara?
Despedida con encuesta	Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, por favor manténgase en la línea para responder una breve encuesta. Gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital de Integración Social, que tenga un(a) feliz (día o tarde). Recuerde que habló con XXXXXX
Caída de Sistema	Señor / señora, gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital de Integración Social. En el momento presentamos fallas técnicas con el sistema, por esta razón no es posible proporcionarle la información. Por favor comuníquese con nosotros dentro de (tiempo promedio) y con gusto le atenderemos.
Transferencia de llamadas	Señor / señora, a continuación, le comunicaré con (nombre de la dependencia o unidad operativa), Que tenga buen (día o tarde). Recuerde que habló con XXXXXX
Transferencia a Campaña	Señor / señora a continuación le comunicaré con un sistema de audio en donde escuchará la información sobre (mencionar el tema de consulta.) Gracias por comunicarse con la Secretaria Distrital de Integración Social, que tenga un (a) feliz (día, tarde, noche).

Para realizar transferencia al agente PQRS	1. Denuncias por hechos de corrupción, Buenos (días o tardes), mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
	2. PQRS, Buenos (días o tardes), mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
Para realizar transferencia al agente Denuncias por hechos de corrupción	1. Señor / señora, a continuación, le comunicaré, con el menú principal, en donde deberá marcar la opción 3, allí un agente tomará su petición o consultará a través de Bogotá te escucha. Que tenga buen (día o tarde). Recuerde que habló con XXXXXX
	2. Denuncias por hechos de corrupción Buenos (días o tardes), mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
Cuando se presente un problema de comunicación con el ciudadano que no permita al agente escuchar adecuadamente	Señor / señora, se presentó una falla técnica y no fue posible entender su conversación, ¿por favor me confirma la información?
Ciudadano/a con actitudes groseras	Señor / señora, los términos que usted utiliza para comunicarse con nosotros no son adecuados, ni respetuosos, por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.
Cuando el ciudadano no desea esperar en la línea	Señor / señora, en este caso, le sugerimos que se comunique de nuevamente con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle colaborar con su solicitud.

- ✓ *Evitar emitir sonidos incomodos (carraspear, chasquear, etc.) antes y durante la llamada.*
- ✓ *Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano(a), sin interrumpirlo(a), así la solicitud no sea de competencia de la entidad.*
- ✓ *Pronunciar de manera clara y diferenciada las vocales y consonantes de las palabras.*
- ✓ *Brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas, es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.*

- ✓ *Transmitir la información al ritmo del ciudadano(a), determinar cuándo se da información rápida o lenta de acuerdo con su capacidad de comprensión.*
- ✓ *En caso de ser necesario transferir la llamada y comunicar que se pasará al área encargada.*
- ✓ *Cuando la ciudadanía requiera resolver una duda puntual respecto a un servicio o proyecto, del cual es participante, se debe brindar el número de teléfono en donde puede recibir la información.*
- ✓ *Al transferir la llamada a otra dependencia, pedir al usuario que espere unos minutos en línea mientras le comunican con el área y con el funcionario competente. No transferir llamadas de manera errónea.*
- ✓ *Utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, retomar la llamada constantemente para que el ciudadano(a) sienta acompañamiento constante.*

4.4 CANAL VIRTUAL

4.4.1 CHAT[12]

El chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en el tiempo real a través de internet [13].

- ✓ *El chat debe contener preguntas iniciales como: los datos de identificación del ciudadano(a), correo electrónico, con el fin de poder enviar la conversación al final de esta.*

---

[12] Actualmente, la SDIS cuenta con este medio de atención en comisarías de familia mediante el cual se orienta en línea sobre trámites, conciliaciones y situaciones relacionadas con violencia intrafamiliar y otros servicios lo cual establece una comunicación confiable, respetuosa oportuna y eficaz.

[13] Manual de servicio a la ciudadanía distrito capital. Enlace consultado el 9 de junio de 2020. https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distrito-capital-2019

- ✓ *Se saluda a la ciudadanía y se presenta dando el nombre del servidor(a) o contratista, informando que se encuentra en el chat virtual de la SDIS y se le pregunta: ¿en qué le puedo servir o colaborar?*
- ✓ *Mientras se consulta la información que requiere el ciudadano(a) se solicita un tiempo de espera. Recordando con frecuencia a la ciudadanía que se encuentra en búsqueda de la información.*
- ✓ *Se brinda la información que el ciudadano(a) requiere, si no es competencia de la Secretaría se debe informar a donde dirigirse a realizar su solicitud. Para finalizar se le recuerda: "usted se ha comunicado con la SDIS, para información de nuestros servicios* lo puede hacer a través de este canal, la línea telefónica 3808330, contáctenos http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/ o el correo integración@sdis.gov.co
- ✓ *Si se completó la información se debe preguntar: se encuentra conforme con la información suministrada, se resolvió su solicitud, desea alguna otra información. Si es así, se procede a la consulta, si no es así, se termina la conversación con un: agradezco por visitarnos, lo esperamos en próximas oportunidades y se invita que continúe pendiente de nuestra página web y demás canales de comunicación.*
- ✓ *Solo se deben recibir mensajes, no se permite el envío de audios ni imágenes.*
- ✓ *No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc. No se deben enviar emoticones.*
- ✓ *Solo se debe escribir en mayúscula sostenida el nombre de la SDIS o nombres propios o compuestos. Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, dado que en lenguaje escrito equivale a gritar.*
- ✓ *Se recomienda escribir en un solo bloque el mensaje y no mensajes cortos en WhatsApp.*
- ✓ *En el caso que un ciudadano(a) se comunique en términos soeces se le indica que su solicitud la haga en términos respetuosos, para continuar con el trámite de esta.*
- ✓ *Se debe tener un horario de atención del chat sea horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. o de acuerdo con el horario de prestación del servicio de atención.*
- ✓ *Evite tutear o dirigirse al ciudadano(a) con palabras afectuosas: mamita, papito, abuelito(a) entre otros.*

- ✓ *Al responder, tenga en cuenta la ortografía, gramática, extensión de la respuesta y si esta responde a la solicitud de la ciudadanía.*
- ✓ *Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.*
- ✓ *Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.*

4.4.2 CORREO ELECTRÓNICO.

El correo electrónico de la entidad debe ser administrado por un servidor(a) o contratista, para uso exclusivo de temas relacionados con la misión de la SDIS.

- ✓ *Saludar e identificarse ante el ciudadano(a).*
- ✓ *Analizar si la solicitud es competencia de la Secretaría, de no serlo, trasladarla a la entidad competente, e informar a la ciudadanía.*
- ✓ *Asignar el correo electrónico al designado para la operación de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en la entidad, si su asunto corresponde a una petición ciudadana como: derecho de petición, felicitación, solicitud de información, reclamo, queja, sugerencia o denuncia por actos de corrupción.*
- ✓ *Leer con detenimiento el asunto del mensaje, para brindar una respuesta coherente con la solicitud del ciudadano(a).*
- ✓ *Responder citando fecha y asunto del mensaje recibido.*
- ✓ *Verificar si es necesario enviar respuesta a quienes inicialmente se copió el mensaje. Lo anterior, para evitar cargar los buzones de otros usuarios.*
- ✓ *Elaborar respuestas cortas, concretas y de fácil comprensión.*
- ✓ *Usar mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.*
- ✓ *Verificar que los archivos adjuntos sean de fácil acceso (formato y tamaño) a los remitentes.*
- ✓ *Revisar que en la firma se encuentran los datos de contacto que faciliten la comunicación de la ciudadanía: nombre, cargo, dependencia y teléfono.*

- ✓ *Revisar en su totalidad el mensaje antes de enviar, para evitar errores de fondo y forma.*
- ✓ *Si la respuesta requiere de aprobación, previo envío, dar cumplimiento a esta directriz.*

4.4.3 REDES SOCIALES

- ✓ *En el contacto inicial. Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.*
- ✓ *Al identificar mensajes que hagan referencia a peticiones ciudadanas, estas deben ser cargadas a Bogotá te escucha -sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas-.*
- ✓ *Informar a la ciudadanía, que puede consultar los diferentes canales de interacción dispuestos por la SDIS, para su atención.*
- ✓ *En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.*
- ✓ *La información de la ciudadanía suministrada a través de las redes se debe manejar conforme a la ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".*

4.4.4 APLICACIONES

- ✓ *Al identificar mensajes que hagan referencia a peticiones ciudadanas, estas deben ser remitidas a los designados de Bogotá te escucha – sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.*
- ✓ *Informar a la ciudadanía, que puede consultar los diferentes canales de interacción dispuestos por la SDIS, para su atención.*
- ✓ *La información de la ciudadanía suministrada a través de las redes se debe manejar conforme a la ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".*

5. SUGERENCIAS PARA TRATAR A UN CIUDADANO(A) INCONFORME.

El servicio a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades las servidoras, servidores y contratistas deban tratar con personas confundidas, molestas, frustradas y hasta con actitudes groseras, en este sentido es necesario utilizar algunas estrategias que faciliten la atención a ciudadanía inconforme:

- ✓ *Dejar al ciudadano(a) que se desahogue y diga cómo se siente.*
- ✓ *No interrumpir.*
- ✓ *Mostrar con la actitud que se le está escuchando.*
- ✓ *No decir que se calme.*
- ✓ *Mantener contacto visual.*
- ✓ *No tomar la situación como algo personal.*
- ✓ *No formar opiniones negativas, indagar e identificar los motivos reales de la inconformidad del ciudadano.*
- ✓ *Despedirse con amabilidad y hacerle sentir que comprende la situación.*

BIBLIOGRAFÍA

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. V2. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Julio 2019.
2. Protocolos de Servicio a la Ciudadanía Departamento Nacional de Planeación. Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C., diciembre 2013.
3. Lineamiento: para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC- Secretaría Distrital de Integración Social. Memorando INT- 64608 de 31 de diciembre de 2012.

	Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Nombre	Aidee Morales Guerrero Claudia Bulla Gutiérrez Esperanza Guantiva Cruz Angélica Bustos Martínez Consuelo Quiceno Machado	Iván Hernando León Vivas	Erwin Gaeth Mera
Cargo/Rol	Contratistas Subsecretaría Profesionales Subsecretaría	Gestor proceso Atención a la Ciudadanía	Líder SIAC Asesor Despacho