



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **677** DE **23 DIC. 2016**

"Por la cual se actualiza el Manual de Atención al Ciudadano del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático"

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 489 de 1998, en concordancia con el Acuerdo Distrital 546 de 2013 y los numerales 11 y 12 del artículo 7° del Decreto Distrital 173 de 2014 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia señala que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 83 consagra el principio de la buena fe para todas las actuaciones que adelanten los particulares y las autoridades públicas, mientras que el artículo 84 de la misma prescribe que las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales a los establecidos legalmente.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia contempla que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 190 de 1995 dicta las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, específicamente, en su artículo 55 contempla que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Página 1 de 1



SP-CER453497



CO-SC-CER453498



CO-SC-CER453499



CO-SA-CER386134

Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER366134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **677** DE _____

Que en desarrollo de la Ley mencionada, el Presidente de la República expide el Decreto 2150 de 1995 por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que el artículo 18 de la Ley 489 de 1998 establece la supresión y simplificación de trámites como objetivo permanente de la Administración Pública.

Que la Ley 872 de 2003 crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva, el cual fue adoptado para el Distrito Capital a través del Acuerdo Distrital 122 de 2004 como una herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, herramienta que estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades.

Que la Ley 962 de 2005 tiene como objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios constitucionales, además de los principios rectores de racionalización, estandarización y automatización de trámites.

Que el Decreto Nacional 2623 de 2009 crea el Servicio Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Que en concordancia con la anterior norma nacional, el Decreto Distrital 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Que el Acuerdo Distrital 51 de 2001 dicta las normas pertinentes para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Página 2 de 2



Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER360134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el asentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGRCC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **677** DE _____

Que el Acuerdo Distrital 244 de 2006, reglamentado por el Decreto Distrital 168 de 2007 establece y desarrolla los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital.

Que el Acuerdo Distrital 529 de 2013 adopta las medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos, entre otras disposiciones.

Que la Resolución 360 del 25 de septiembre de 2015 proferida por el IDIGER crea el Comité del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y dictan otras disposiciones referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Que la Resolución 207 de 30 de diciembre de 2014 proferida por el IDIGER adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Entidad, el cual debe ser actualizado con el fin que los servidores públicos del IDIGER cuenten con una guía que permita ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, el cual hace parte íntegra de la presente resolución.

Parágrafo único. Los cambios de versión y/o nuevas actualizaciones de éste procedimiento se realizarán de conformidad con el control de documentos y registros que se lleva a cabo para el sistema integrado de gestión – SIG de la Entidad.

Página 3 de 3



GP-CER453497



CO-BC-CER453496



CO-BC-CE21453495



CO-BA-CER366134

Certificado N° CO-BC-CER453496
Certificado N° CO-BA-CER366134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (IDIGER-DC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **677** DE _____

Artículo 2º. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 207 de 30 de diciembre de 2014 proferida por el Director General del IDIGER.

Dada en Bogotá, D. C., a los **23 DIC. 2016**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

RICHARD VARGAS HERNANDEZ
Director General

Funcionario/ Contratista	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Jonnathan Andrés Lara Herrera – Profesional de Planeación		
	Tania Barrios Guzmán – Profesional Grado 12 Oficina Asesora Jurídica		
Revisó y aprobó:	Jorge E. Angarita – Jefe Oficina Asesora de Planeación		

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma del Director del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER.

Página 4 de 4



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER386134

Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER386134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

677



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Manual de Atención al Ciudadano

PLE-MA-05 Versión 2

Dependencia

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Proceso

Atención al Ciudadano

Objetivo

Establecer lineamientos generales que permitan 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 como parte fundamental en el cumplimiento de la misionalidad del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.

Alcance

Prestar servicio a la ciudadanía dentro de los canales oficiales definidos por la Entidad para resolver solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a saber, a través de Canal presencial, Canal telefónico, Canal virtual ó Canal Escrito.

07/12/2016

1. PROLOGO

Atención al Ciudadano es el término que define la función del estado, mediante la cual se lleva a la práctica y se materializa el deber legal y constitucional de brindar un servicio de calidad, con oportunidad, eficaz y pertinente en todas las diligencias que las personas desarrollen ante las diferentes entidades y dependencias estatales.

En desarrollo de lo expuesto en el acuerdo distrital 546 de 2013 "Por el cual se transforma el Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias -SDPAE- en el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático -SDGR-CC, se actualizan sus instancias, se crea el Fondo Distrital para la Gestión de Riesgo y Cambio Climático "FONDIGER" y se dictan otras disposiciones" y en cumplimiento de la misión institucional dispuesta en el Decreto Distrital 173 de 2014, señala que: El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER- como entidad encargada del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-CC, cumplirá las funciones establecidas en el Acuerdo Distrital 546 de 2013, entre otras las de dirigir, coordinar y orientar el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos -SDGR-CC y promover políticas, normas, planes, programas y proyectos con el fin de reducir los riesgos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Bogotá; por lo anterior el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y cambio Climático- IDIGER ha elaborado el presente manual de Atención al Ciudadano, que recoge lineamientos frente a un enfoque en el que se fomenta un servicio basado en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna y de calidad a sus solicitudes y requerimientos.

Un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades de la población sino, también, que la prestación recibida exceda sus expectativas generando, en el mediano y largo plazo, el incremento de la imagen institucional.

Para ello se pone a disposición de todos los funcionarios y contratistas del IDIGER el presente documento, el cual se constituye en una herramienta de formación frente a la Atención que se debe prestar a los ciudadanos que acuden a la entidad.

RICHARD VARGAS HERNANDEZ
Director IDIGER

1. PROLOGO

Atención al Ciudadano es el término que define la función del estado, mediante la cual se lleva a la práctica y se materializa el deber legal y constitucional de brindar un servicio de calidad, con oportunidad, eficaz y pertinente en todas las diligencias que las personas desarrollen ante las diferentes entidades y dependencias estatales.

En desarrollo de lo expuesto en el acuerdo distrital 546 de 2013 "Por el cual se transforma el Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias -SDPAE- en el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático -SDGR-CC, se actualizan sus instancias, se crea el Fondo Distrital para la Gestión de Riesgo y Cambio Climático "FONDIGER" y se dictan otras disposiciones" y en cumplimiento de la misión institucional dispuesta en el Decreto Distrital 173 de 2014, señala que: El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER- como entidad encargada del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-CC, cumplirá las funciones establecidas en el Acuerdo Distrital 546 de 2013, entre otras las de dirigir, coordinar y orientar el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos -SDGR-CC y promover políticas, normas, planes, programas y proyectos con el fin de reducir los riesgos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Bogotá; por lo anterior el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y cambio Climático- IDIGER ha elaborado el presente manual de Atención al Ciudadano, que recoge lineamientos frente a un enfoque en el que se fomenta un servicio basado en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna y de calidad a sus solicitudes y requerimientos.

Un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades de la población sino, también, que la prestación recibida exceda sus expectativas generando, en el mediano y largo plazo, el incremento de la imagen institucional.

Para ello se pone a disposición de todos los funcionarios y contratistas del IDIGER el presente documento, el cual se constituye en una herramienta de formación frente a la Atención que se debe prestar a los ciudadanos que acuden a la entidad.

RICHARD VARGAS HERNANDEZ
Director IDIGER

INTRODUCCION

La adecuada prestación del servicio a la ciudadanía supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a sus requerimientos, representa la prestación de un servicio equitativo sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios; significa prestar un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo información oportuna sobre la entidad, sus planes, su gestión 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 de forma tranquila sencilla de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

Por lo anterior el servicio que se ofrece desde el IDIGER debe ser prestado de la mejor forma posible para que la ciudadanía, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan.

El presente manual es un documento que proporciona pautas generales y diferentes protocolos de atención según la población específica y según el rol de los servidores y contratistas de la entidad para que ofrezcan una atención de calidad en el momento de realizar un trámite, pedir información, solicitar un servicio o formular un reclamo u otro procedimiento administrativo

Finalmente esperamos que los conceptos y herramientas brindadas sean de utilidad para todas las dependencias de la entidad que buscan exceder las expectativas de la ciudadanía y ser reconocidas por la alta calidad de sus trámites, servicios y atención.

ALCANCE

Prestar servicio a la ciudadanía dentro de los canales oficiales definidos por la Entidad para resolver solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a saber, a través de:

- Canal presencial: Espacio físico donde se presta servicio o se entrega información a la ciudadanía en general para el caso del IDIGER, esta se realizará en la entidad a través del área funcional de atención al ciudadano y en los puntos externos que designen la dirección.
- Canal telefónico: Es el medio de comunicación directo, con que cuenta la ciudadanía para obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas situaciones ciudadanas y preguntas más frecuentes y a través del cual puede formular verbalmente las –PQRS- ante la dependencia designada.
- Canal virtual: la atención por este canal comprende la atención directa brindada a los ciudadanos por medios electrónicos tales como:
 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General.
 - Módulo Institucional PQRS
 - Correo institucional dispone del correo electrónico idiger@idiger.gov.co, el cual es administrado por el área de Atención al ciudadano.
- Canal Escrito: Corresponden a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, dentro de las cuales tenemos:
 - Buzón de Sugerencias: Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRS-.
 - Radicación presencial.
 - Correo certificado
 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Módulo Institucional PQRS y correo institucional que por su tema o complejidad no se puedan responder de forma inmediata y es necesario re direccionarlo a una dependencia específica.

RESPONSABLES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el IDIGER, la Atención al Ciudadano es realizada por todos los funcionarios y contratistas de la entidad que realizan labores dentro y fuera de la entidad.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todas las personas que acuden a las instalaciones del IDIGER deben ser registradas en el área de recepción.
- Mientras el ciudadano permanezca en la entidad debe portar el sticker de identificación, el cual será devuelto cuando salga de las instalaciones de la entidad.
- La atención de los ciudadanos serán debidamente en el orden de llegada teniendo como prelación las personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres embarazadas.
- Los ciudadanos que sean atendidos por personal de Atención al Ciudadano se deberán registrar sin excepción en el formato de atención presencial.
- Toda persona que ingrese al área de Atención al Ciudadano podrá diligenciar siempre y cuando así lo desee el formato de encuesta de percepción.
- Los servidores y contratistas de recepción y atención al ciudadano deberán estar capacitados para dar orientación oportuna sobre los trámites, misión y funciones de la entidad.
- Desde el área funcional de atención al ciudadano se realizará trimestralmente informes estadísticos sobre la atención, estado de PQRS y encuesta de percepción.

ASPECTOS GENERALES

Qué es el Servicio a la Ciudadanía

Es 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. 1 política pública

Principios de la Gestión de Servicio a la Ciudadanía

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los principios que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, en la Directiva 002 de 2005 y en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito, los cuales se relacionan a continuación:

La Ciudadanía como Razón de Ser: Como principio rector de la Política Pública, 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.

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 consciente 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.

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 del servicio, 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.



Atributos para una óptima Atención al Ciudadano

El servicio en el IDIGER, deberá contar siempre con atributos que propendan por ofrecer una excelente atención a los ciudadanos.

- **Confiable:** Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Amable:** Que se brinde a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Digno:** Que el servicio a que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.
- **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.
- **Oportuno:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Formador de ciudadanos y ciudadanas:** El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

Derechos de la Ciudadanía

- 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.
- Ejercer 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.
- 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. [60]



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.

Deber de información al público.

De conformidad con la Ley 1437 de 2011 se establece:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor o servidora a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos de servicio a la ciudadanía son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, son las reglas básicas a tener en cuenta para comunicarnos con la ciudadanía, aplicables a cualquier canal de atención definido en la entidad.

Pautas Generales para todos los canales

- 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".
- 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.
- 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.
- Escuche atentamente; tome nota de la inquietud de su interlocutor.
- Trate de entenderle asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que el ciudadano, desea manifestar.

- Tome con total seriedad los comentarios que reciba.
- Tenga en cuenta que la molestia del ciudadano refleja su inconformidad con el producto/ servicio recibido y solicita, por ello, un resarcimiento.
- Ayúdele a definir si desea levantar una queja, un reclamo, derecho de petición o, si por el contrario, desea contribuir con una sugerencia de mejora.
- Recuerde siempre que debe inspirar confianza y seguridad al interlocutor. Aclare que la información recibida será analizada y respondida por el área pertinente o la oficina de Atención al Ciudadano.
- No prometa soluciones que no estén a su alcance; cíñase a los procedimientos establecidos.
- Utilice un lenguaje sencillo, prescinda del lenguaje técnico.
- No emita juicios de valor.
- Demuestre su intención de ayuda, evite manifestar prevención, descalificación o burla.
- Sea respetuoso en su trato. Siga el protocolo establecido para cada uno de los procedimientos; sea tolerante y paciente.
- Recuerde que el proceso de escucha requiere centrarse en el tema evitando distracciones o realizar al tiempo otra actividad. La escucha activa reduce la tensión, ayuda a comprender a los demás, estimula la cooperación y el trabajo en equipo, aumenta la confianza del interlocutor, proyecta imagen de respeto.
- La presentación del personal es fundamental, en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Ministerio.
- En la expresión del rostro es relevante una sonrisa, pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- Mientras estemos atendiendo a un ciudadano, no conversar por teléfono ni con los compañeros del área de temas ajenos a la solicitud del Ciudadano.
- No tutear al Ciudadano, ni utilizar frases afectuosas hacia ellos.
- Ser prudente en la manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado.
- Si es posible, utilizar el nombre del ciudadano, antecedido por el término "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.



- Los radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención.
- Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto preferiblemente en opción de vibrador.
- El consumo de alimentos y bebidas en el horario de atención no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto al ciudadano.

Acciones y actitudes que afectan el proceso de atención al ciudadano

Dentro de los mayores factores que afectan de disgusto del ciudadano, cuando se trata del servicio, se tiene las siguientes:

- Gastos adicionales por viajes, fletes, llamadas, fotocopias, documentos.
- La desinformación del servidor en cuanto a condiciones requisitos del servicio.
- Puestos de atención sin la presencia del servidor respectivo.
- Falsas promesas y mentiras.
- Las frecuentes "caídas del sistema".
- Tableros electrónicos que fijan los turnos de atención apagados o con fallas.
- La mala calidad del servicio o del producto.
- La demora en la atención, o el trato discriminatorio por parte de los servidores.
- La prepotencia del servidor., el hecho de "tomado del pelo" al Ciudadano o que el servidor haga las cosas de mala gana.
- Bostezos, señalar, no mirar cuando le están hablando, dar la espalda, aspecto de burla, secretarse con un compañero mientras atiende al ciudadano.
- Hablar casi gritando, acercarse al hablar, ignorar al ciudadano, atender desde lejos.
- No saludar o despedirse de forma agresiva, tutear, frases ofensivas como "me entiende".

Protocolo en la Atención Presencial

Este protocolo está dirigido a todos los servidores y contratistas del IDIGER que realizan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, para adelantar algún trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

Es integrado por todos los puntos de atención presencial, los cuales facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano, la atención personalizada itinerante es decir la ofrecida en las Ferias de Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes localidades de la ciudad convocadas por La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

Pautas generales

- **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de servicio 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para verificar que estén limpios el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, prepararlos para la atención y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

Los horarios de almuerzo del personal deberán ser definidos de acuerdo con la programación de los turnos, con el fin de que siempre exista una persona que atienda las consultas de los ciudadanos

- **Expresión facial:** la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **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:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad, por ello es importante adoptar 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.



- **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible, mantener contacto visual con el Ciudadano mientras le atiende.
- **Puestos de trabajo:** Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.
- **Trato personal:** Dedicarnos a la atención exclusiva del Ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda la Atención por parte del servidor que le está atendiendo.

Roles en 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 por lo general no trata con los mandos superiores ni con los jefes, sin embargo esperan lo mejor del servidor que lo atiende, ya que representa para ellos a la entidad. En ocasiones, un ciudadano puede tener que contactar a varias personas antes de encontrar al servidor adecuado, y como la calidad viene determinada por la conducta y actitudes de las atenciones individuales, esa cadena de contactos debe ser satisfactoria.

Rol de Orientador o Anfitrión

En el ciclo de servicio del canal presencial, los ciudadanos interactúan como primer punto de contacto con el vigilante o servidor público de orientación o anfitrión; por lo anterior, los tips o recomendaciones adicionales para estos roles se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada 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, 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 y para concluir la orientación, indíquelo diciendo: "Por favor, diríjase a..."
- De información actualizada, integral y comprensible al ciudadano(a), 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.
- Verifique que el ciudadano, cumpla con los 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, indíquelo 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 hacia el módulo, ventanilla o fila a la que debe dirigirse.]
- Brinde asesoría a la ciudadanía en la utilización de quioscos y medios de auto consulta, medios virtuales de servicio y medios alternativos de recaudo y pago de obligaciones.
- Identifique y acompañe a las personas con discapacidad o necesidades especiales para garantizarles la atención prioritaria y preferencial.

Rol de 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 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 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 o al rol del orientador cuando van a realizar una radicación en la entidad, 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.



- 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 objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa a la ciudadanía sobre la necesidad de hacerlo para garantizarle su propia seguridad y la de las demás personas.
- 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 del día que se den en la operación.
- Para el efectivo desarrollo de su gestión tenga claro los roles de los integrantes del equipo de trabajo.
- Indique al ciudadano el sitio en donde debe registrarse.
- Despida con amabilidad al ciudadano cuando este sale de las dependencias del IDIGER.
- En ningún caso el vigilante debe obstruir el ingreso del ciudadano o denotar una actitud de desconfianza hacia él.

Rol de Servidor de la Entidad

Los servidores y contratistas 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.
- 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.
- Consulte y verifique con frecuencia la información de su entidad publicada en la Guía de Trámites y Servicios.

- 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 en el contacto inicial
- Salude amablemente: "Buenos días/tardes/noches", "¿en qué le puedo servir?".
- Pregunte al ciudadano 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 con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte. ("reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa," etc.)
- En el desarrollo del servicio: dedique el tiempo de forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escúchelo 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, 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, manténgalo informado 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 la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.

En la finalización del servicio:

- Confirme con el ciudadano si está clara la información o el trámite realizado.
- Pregunte al ciudadano(a): "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despidase de manera cordial llamándolo por su nombre e invitándolo 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.

Rol de la Recepción:

- La persona que realice el registro de ingreso en la recepción, debe atender al ciudadano con amabilidad y tener en cuenta lo siguiente:
- Expresa el saludo (buenos días o tardes), bienvenido (a), ¿en qué puedo servirle? siempre haciendo contacto visual con la persona, demostrando el mayor respeto. Una vez enterado del motivo de visita del ciudadano, contactará al servidor o contratista que le atenderá.
- Acto seguido y en tono siempre amable, le indicará al ciudadano la dependencia y el servidor público que le atenderá, o en caso contrario, le preguntará si desea esperar al servidor respectivo en la sala destinada para tal fin.
- En el evento en que el ciudadano se dirija al área de Atención al Ciudadano, se le invitará a tomar una ficha de turno, y si existen varias personas con turno antes que el nuevo visitante, se le indicará el tiempo promedio de espera.
- En caso que el visitante se dirija a otra dependencia diferente al caso anterior, se registra su ingreso entregándole el correspondiente adhesivo con el cual, este se identificará dentro de las instalaciones.
- Cuando el ciudadano termine su diligencia, y se disponga a salir de las instalaciones del IDIGER, se le recibirá el adhesivo, y sin excepción, en todos los casos despedirse.

Protocolo en la 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, puede ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recordemos que nuestra actitud también puede ser percibida a través del teléfono, cada vez son más las consultas y trámites que se pueden gestionar telefónicamente, independientemente de los procedimientos de cada Entidad, las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso si es servidor de atención a la ciudadanía desde el canal telefónico, tenga en cuenta lo siguiente:

Procuramos contestar el teléfono antes del tercer timbre. Utilicemos amablemente la opción "llamada en espera" para interrumpir la llamada que estemos atendiendo, mientras desarrollamos su asunto en otra dependencia del IDIGER o recibimos otra llamada.

Mientras se atiende la llamada del ciudadano, dediquémonos exclusivamente a su atención, no interrumpamos ni hablemos con nuestros compañeros mientras atendemos la llamada.

Actitud de servicio:

Es la disposición que muestra el funcionario hacia las diferentes situaciones expuestas por el ciudadano, 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. 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:

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 para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: Esto significa que el funcionario 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).

Utilizar los guiones establecidos:

Este ítem hace alusión al uso correcto de los guiones establecidos por cada una de las Entidades para atender una llamada o dar la bienvenida a la Entidad: Ejemplo IDIGER Área de Atención al Ciudadano buena tardes habla..., en que le puedo colaborar?

Escuchar activamente al ciudadano:

Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada, mientras se atiende la llamada del Ciudadano, dediquémonos exclusivamente a su atención, no interrumpamos ni hablemos mientras escuchamos al ciudadano.

Cuando la escucha no posee esta característica se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.

Transmitir seguridad al ciudadano:

El ítem hace referencia a la forma en que se da a conocer la información. Es aquí en donde se deben omitir los titubeos y los silencios, puesto que esto puede dar la

Controlar la llamada:

Tiene que ver con la capacidad del funcionario para abordar la llamada, en donde éste debe llevar el control de la misma. Esto significa que el funcionario debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud para evitar así ser bombardeado por el ciudadano con preguntas que debieron haber sido aclaradas directamente por el funcionario. La idea es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.

Personaliza la llamada:

Este concepto se relaciona con el uso que los funcionarios hacen del nombre del ciudadano durante las llamadas, el cual es suficiente aplicarlo una vez como mínimo. Sin embargo, la utilización no debe ser en extremo.

Realizar los filtros adecuados:

Será fundamental el uso de filtros, es decir realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

Ocupación del canal adecuadamente:

Esto hace referencia a que los funcionarios deberán utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo llamadas personales. Uso adecuado de los tiempos de espera: El funcionario debe retomar la llamada constantemente para que el Ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.

No agredir verbalmente al Ciudadano:

Es cuando el funcionario maltrata al ciudadano utilizando un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.

Confirmar la información suministrada:

Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar una re llamada.

Finalizar la llamada con el guion de despedida establecido por cada Entidad

Mensaje de Texto SMS

Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar.

Protocolo en la Atención Virtual

De conformidad con el Decreto 2693 de 2012 que ordena se habiliten 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 como chat, correo electrónico y redes sociales. Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación dinámica.

Pautas Generales

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos 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 siguientes características: 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.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

- La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos de interés.
- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia (Guía 3.1 sitios WEB Distrito Capital).

Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico institucional

- No facilite la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.
- En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.
- No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la entidad.
- El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos. El correo institucional de cada servidor no enviaran respuesta los ciudadanos o recibir requerimientos.
- Como servidor público usted es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle acceder a terceros.
- Siga el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas. Imprima los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel. Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no aun correo personal de un servidor.
- Responda siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Se debe re direccionar un correo electrónico al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, o al correo institucional idigeridiger.gov.co, cuando son:
 - a) Derechos de petición
 - b) Hojas de vida
 - c) Solicitudes puntuales para entidades del Distrito Citaciones de los entes de control para conciliación con servidores de las entidades
 - d) Invitaciones a directivos
 - e) Felicitaciones
 - f) Reclamos, quejas y sugerencias en el desarrollo del servicio

- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "asunto".
- En el campo "para" designar al destinatario principal. Es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "cc" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Inicie la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escriba siempre en un tono impersonal.
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.
- Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Como servidor público debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.



Redes sociales

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

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

En el contacto inicial

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

En el desarrollo del servicio

- Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- Trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revele información personal, o que solo incumbe a una persona, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud de la persona no puede resolverse de forma inmediata, Explique la razón de la demora o informe la fecha en que la persona recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- A diferencia de otros canales, por este medio, se manejan los mensajes más cortos. 140 caracteres.
- Si no se puede responder de inmediato explicar la razón, e informar el momento de la respuesta.

- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta así como la ortografía es importante. No se debe manejar información personal.

Protocolo en la Atención de Ciudadanos Inconformes.

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Identifique el estado de ánimo del ciudadano visitante.
- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa, mírelo fijamente, y asienta de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Evite pedir al ciudadano que se calme, o calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágle saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrézcale disculpas si es del caso y hágle sentir que usted comprende su situación.
- Enfóquese en el problema, asuma objetivamente la situación, evite tomarla como algo personal.
- Póngase en los zapatos del Ciudadano, deténgase por un momento a pensar: ¿Qué necesita este ciudadano?, ¿Cómo puedo ayudarle de verdad?
- Cuando el ciudadano termine de exponer su problema, expresele que entiende su situación, pero que esta no es responsabilidad del IDIGER, o, que siéndolo, no tenemos otra posibilidad de actuación; de ser posible, otro servidor se acercara y se solidarizara y buscará ayudar a resolver el caso.
- Si usted mantiene una actitud serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- Si el ciudadano pide en repetidas oportunidades una explicación, se le solicitará que por favor guarde silencio por un breve momento, luego el servidor público efectuará un recuento de lo narrado por el ciudadano inconforme, y acto seguido le reiterara, lentamente, la respuesta. En caso de ser necesario, el servidor utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor al ciudadano.
- Si aun así el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema al superior inmediato que corresponda, a fin que allí finalice adecuadamente la conversación.
- Si el ciudadano ha calmado, empiece a solucionar el problema si ello es posible.

- No olvide obtener de su interlocutor toda la información necesaria.
- Verifique con el Ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida, repitiéndole todos los datos
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esa comunicación, se estudiará la solución y planteará mejoras al interior del IDIGER.

Protocolo en la Atención 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.

Protocolo en la Atención a personas en situación de Discapacidad

Se hace necesario definir y precisar algunos conceptos. Así pues, se define "la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona" (OMS -2002); este en un concepto que "resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás" (Convención ONU-2006).

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

Protocolo en la Atención a Personas con Discapacidad Visual

- Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que más frecuentemente los ciudadanos y ciudadanas

con ceguera encuentran son la de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

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

- El turno preferencial debe ser leído a su entrega y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta ayuda para direccionamiento o ubicación en el punto de servicio, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea preciso, de forma que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio: ejemplo "derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 22".
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.
- No suba la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se los pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar tome su mano y llévela hasta el punto donde debe firmar.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Protocolo en la Atención a Personas con Discapacidad Auditiva

Para la atención de personas que usted identifique tienen dificultades con la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

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

Protocolo en la Atención a Personas con Discapacidad Física

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.

- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio o no de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras colóquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

Protocolo en la Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Entienda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- Adopte una manera de hablar natural y sencilla. Utilice un lenguaje sencillo y claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad. Brinde información de forma visual.
- Evite el lenguaje técnico y complejo.



- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- No realice críticas o entre en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Protocolo en la Atención a Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas

Se debe tener en cuenta que una vez ingresan a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos se brinda por orden de llegada. En la atención es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos ej.: (abuelito, mamita etc.), ni expresiones paternalistas.

Protocolos en la Atención Diferencial

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

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

Así como la discapacidad requiere una atención especial, también es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros:

Protocolo en la 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 las siguientes consideraciones en el momento de la atención:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- En este caso anterior, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicitar los documentos, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que se 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 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.

Protocolo en la Atención a los Sectores LGBTI

El Concejo de Bogotá dicta en el Acuerdo 371 de 2009 los lineamientos de Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales LGBTI y mediante el Decreto Distrital 062 de 2014 el Distrito Capital adopta esta política pública. Esta prevé el fortalecimiento institucional 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 el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores públicos con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

Para una adecuada atención al sector LGTBI es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 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 afectivamente con otras personas. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.⁵⁹



- 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, 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. 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.

Protocolo en la Atención a Víctimas

La definición de Víctima de acuerdo a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, es 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.



También serán considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

Aunque 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, es importante tener en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar una orientación preliminar en un punto de servicio a un persona que ha sido víctima:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- 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 que lo cubre, 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, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- 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 se presenta alguna situación de desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

Protocolo en la Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

Estos ciudadanos pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos particulares de su interés en cualquier institución o por la línea 106 o por el SDQS para niños y niñas donde los menores pueden realizar cualquier solicitud, queja, reclamo, felicitación, entre otros.

Se deben atender bajo los siguientes criterios:

Sobre el respeto a la diferencia

- Los servidores públicos 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 y/o adolescentes

- Ningún servidor del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.

Sobre la privacidad de la información

- Ningún servidor podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.

Sobre el dar y recibir

- Los servidores públicos no deben dar ni recibir regalos.
- Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada funcionario debe conocer los mecanismos institucionales como el SDQS para hacerlo de modo formal y no personal.
- Ningún servidor público puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.

Sobre el buen trato

- No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, mal tratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a la entidad.
- No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato.
- Se les debe llamar por su nombre y no usar apelativos como “nene, chiquitín, mijito”, princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad.[68]
- En la atención se debe escuchar atentamente y dar un tratamiento reservado a la solicitud o trámite requerido, no denotar algún tipo de duda, incredulidad o desconfianza sobre la solicitud requerimiento.
- Se les debe hablar claro en un lenguaje acorde con su edad.

Protocolo en la Atención a Personas de Talla Baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.



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

GLOSARIO

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias que plantean los ciudadanos, actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

ACCESIBILIDAD: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

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).

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.

COMPETENCIA: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

COMUNICACIÓN: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

CONSULTA: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

CREDIBILIDAD: Es la capacidad de generar confianza en lo que se hace.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

GAY: categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.

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).

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 puede ser en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales.

TRAVESTI: Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. No conlleva necesariamente cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales.

TRANSFORMISTA: Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

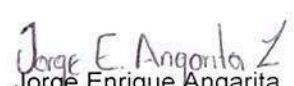
TRANS: Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como trans, para hablar de la experiencia de tránsito entre los géneros frente a la opresión que la sociedad hace al asignar un género sin tener en cuenta el libre desarrollo de la personalidad de cada persona.

USUARIOS: Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

6. Control de Cambios.

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	17/09/2008	Emisión del Documento – Por lo cual se adopta el procedimiento Resolución 262 del 17 de Septiembre Del 2008	Margarita Buitrago SD Apoyo Institucional
2	09/06/2010	Se actualizó Objetivo Alcance, Normograma, Diagrama de Flujo y Glosario del procedimiento.	Iván Fierro Área de Gestión Corporativa
3	07/10/2011	Se complementaron las actividades del procedimiento.	Andrea García SGC y CD
4	21/08/2014	Actualización de políticas, glosario, actividades y responsables de acuerdo con la nueva estructura organizacional – Acuerdo 006 y Acuerdo 007 de 2013	Yenny Rocío Acevedo Franco SDCyAD (E)
5	16/02/2015	Inclusión de las actividades relacionadas con la Atención Post Emergencias Nivel 3, 4 y 5.	Yenny Rocío Acevedo Franco SDCyAD (E)
6	07/12/2016	Se revisa todo el documento y se actualiza se incluyen dos políticas de operación, actividad No 3 de atención presencial, la actividad 2 de atención telefónica, todas la actividades de atención escrita y la actividad 6 de la atención de emergencias.	Mónica Rubio Arenas Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

7. Aprobación.

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
 Narda Cristina Nieto Profesional de Atención al Ciudadano	 Jonnathan Andrés Lara Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	 Mónica Rubio Arenas Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios  Jorge Enrique Angarita Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.