



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC 2018


Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO:	IDPAC-ATC-MN-01	VERSIÓN	2
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Grisel Córdoba Casella Contratista Atención a la Ciudadanía	Deicy Andrea Méndez Aguirre Contratista Secretaría General	Hugo Alberto Carrillo Gómez Secretario General	
FECHA	FECHA	FECHA	
23/05/18	24/08/2018	24/08/2018	

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
2	23/05/18	Glosario; se incorporan términos necesarios para la correcta comprensión del documento.
2	23/05/18	Portafolio de trámites; se incorpora un trámite, un servicio y se modifica la redacción del servicio “Bogotá abierta”
2	23/05/18	Se actualizan los horarios y puntos de atención presencial del IDPAC y se inserta la información de la sede C correspondiente al horario y número telefónico para atención a la ciudadanía.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
2	23/05/18	Se actualizan los siguientes ítems: Orden en el puesto de trabajo, protocolo para la atención presencial, protocolo para atención de adultos mayores y mujeres embarazadas, el protocolo para atención a Etnias ,protocolo para dar respuesta por el canal escrito y correo electrónico.
2	23/05/18	Se incorporan: La obligatoriedad para el uso de la chaqueta y el carnet institucional, las pautas generales para la atención; concepto de discapacidad auditiva concepto de persona de talla baja, protocolo general de atención para víctimas; protocolo para la atención de los sectores LGBTI, protocolo para atención en redes sociales, pautas generales para la atención virtual, protocolo para atención del chat, concepto del canal virtual.
2	23/05/18	Se eliminan los siguientes ítems: Equipos y Herramientas de Trabajo, Atención a ciudadanía campesina, recomendaciones para los Guardas de Seguridad.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
2	23/05/18	Se cambian los siguientes títulos: Expectativas y necesidades de la ciudadanía por conociendo nuestra ciudadanía, atención preferencial por protocolos de atención con enfoque preferencial, protocolo de servicio canal presencial por pautas para tener en cuenta antes de la atención, se incorpora concepto de discapacidad visual, atención a personas con diversidad auditiva, sordas o hipo acúscicas por atención a personas con discapacidad auditiva. atención a personas con diversidad funcional por protocolos de atención para población con y en situación de discapacidad, atención a personas con sordo ceguera por atención a personas con discapacidad sensorial, atención a personas con diversidad física o motora por atención a personas con discapacidad física, atención a personas con diversidad cognitiva por atención a personas con discapacidad cognitiva atención a personas en situación de vulnerabilidad por protocolo para atención con enfoque diferencial.
1	2016-11-	Se cambia posición del ítem Generalidades
1	2016-11-	Se cambia posición del ítem Normatividad
1	2016-11-	Se elimina el ítem Misión
1	2016-11-	Se cambia posición del ítem Portafolio de Trámite
1	2016-11-	Se cambia posición del ítem Portafolio de Servicios
1	2016-11-	Se incorporan los derechos de los ciudadanos
1	2016-11-	Se incorporan los deberes de los ciudadanos
1	2016-11-	Se incorpora en el canal presencial los puntos de atención en las localidades

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
1	2016-11-	Se incorpora el protocolo del canal presencial
1	2016-11-	Se incorpora recomendaciones para la presentación personal
1	2016-11-	Se incorpora recomendaciones para el comportamiento en el puesto de trabajo
1	2016-11-	Se incorpora recomendaciones para el orden en el puesto de trabajo
1	2016-11-	Se incorpora recomendaciones para las herramientas y el equipo de trabajo
1	2016-11-	Se incorpora guion para la atención presencial
1	2016-11-	Se incorpora parámetro de atención preferencial
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a adultos mayores y mujeres embarazadas
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a niños, niñas y adolescentes
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas con diversidad funcional
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas con discapacidad visual
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas sordas o hipoacúsicas
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas con sordoceguera
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas con diversidad física o motora

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas con diversidad cognitiva
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas de talla baja
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a personas en situación de vulnerabilidad
1	2016-11-	Se incorpora parámetros para la atención a grupos étnicos minoritarios
1	2016-11-	Se incorporan recomendaciones para los guardas de seguridad
1	2016-11-	Se incorpora protocolo de atención telefónica
1	2016-11-	Se incorpora guion de atención telefónica
1	2016-11-	Se incorpora protocolo para dar respuestas por escrito
1	2016-11-	Se incorpora recomendaciones para la oficina de correspondencia
1	2016-11-	Se incorpora recomendaciones para el manejo de PQRSD radicadas de manera anónima
1	2016-11-	Se incorpora el correo electrónico institucional
1	2016-11-	Se incorporan las redes sociales
1	2016-11-	Se incorporan las funciones del Defensor del Ciudadano
1	2016-11-	Se incorpora cómo contactarse con el Defensor del Ciudadano

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	7
Introducción.....	9
Generalidades.....	9
Documentos de referencia.....	10
Normatividad.....	11
Glosario	16
Objetivo	25
Alcance del Manual de Atención a la Ciudadanía	25
Sobre el Instituto.....	25
1. Portafolio de Trámites	26
2. Portafolio de Servicios.....	27
3. Defensor del ciudadano IDPAC.....	27
3.1. Funciones.....	28
4. Horarios y puntos de atención presencial.....	29
4.1. Puntos de atención en las localidades.....	30
5. La atención a la ciudadanía en el IDPAC	31
5.1. Objetivo de la atención a la ciudadanía.....	31
5.2. Principios.....	31
5.3. Atributos de una adecuada atención a la ciudadanía.....	32
5.4. Perfil de los servidores y servidoras del IDPAC.....	33
5.4.1. Habilidades y aptitudes de los servidores y servidoras del IDPAC.....	33
6. Canales de atención.....	33
6.1. Canal presencial	34
6.1.1. Presentación personal.....	34
6.1.2. Comportamiento en el puesto de trabajo	36
6.1.3. Orden en el puesto de trabajo	36
6.1.4. Pautas generales en la atención	38
6.1.5. Mesa de servicio para a atención	39
6.1.6. Protocolo para la atención canal presencial	40
6.1.7. Guión de atención presencial.....	41
6.2. Protocolos de atención con enfoque preferencial	44
6.2.1. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas	45
6.2.2. Atención a infantes niños, niñas y adolescentes.....	45
6.2.3. Protocolos de atención para población con y en situación de discapacidad	47
6.2.4. Atención a personas con discapacidad visual	49
6.2.5. Atención a personas con discapacidad auditiva	50
6.2.6. Atención a personas con discapacidad sensorial	52
6.2.7. Atención a personas con discapacidad física	52

6.2.8.	Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	54
6.2.9.	Atención a personas de talla baja.....	55
6.3.	Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	56
6.3.1.	Protocolo general de atención para víctimas	56
6.3.2.	Protocolo de servicio para atención de los sectores LGBTI	59
6.3.3.	Protocolo de atención a Etnias.....	61
6.4.	Canal Telefónico.....	61
6.4.1.	Protocolo de atención telefónica.....	62
6.4.2.	Guión de atención telefónica.....	63
6.5.	Canal Escrito	65
6.5.1.	Protocolo para dar respuesta por canal escrito y correo electrónico.....	65
6.5.2.	Recomendaciones para la atención en la oficina de correspondencia.....	67
6.6.	Canal Virtual	68
6.7.	Pautas generales para atención virtual	69
6.7.1.	Protocolo de atención en el chat.....	70
7.	Redes sociales.....	72
7.1.1.	Protocolo de atención en las redes sociales	72
8.	Sistema distrital de quejas y soluciones - Bogotá Te Escucha -	74
8.1.	Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.....	74
9.	Correo electrónico institucional.....	75
10.	Derechos y deberes de las personas y de las autoridades frente al servicio a la ciudadanía	75
10.1.	Derechos de la ciudadanía.....	76
10.2.	Deberes de la ciudadanía	76
10.3.	Deberes de las autoridades en la atención a la ciudadanía	77
11.	Recomendaciones para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme.....	77
11.1.	Comunicación permanente y satisfacción final de la ciudadanía	79

Introducción

Para el IDPAC, los ciudadanos y ciudadanas son el eje fundamental para la construcción de una Bogotá Mejor Para Todos.

Para garantizar una relación con el Distrito más amable y cercana, se deben generar mecanismos de doble vía que permitan un contacto permanente y directo con la ciudadanía.

En virtud de esto, la entidad debe dirigir sus esfuerzos hacia la mejora continua de los procesos y procedimientos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas, así como, con el respeto de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, teniendo en cuenta sus condiciones físicas y socioeconómicas en procura de la satisfacción de sus necesidades.

En el IDPAC, el proceso de atención a la ciudadanía es un proceso estratégico, dado a que contribuye al desarrollo de todos los procesos de la entidad y gestiona la calidad del servicio.

Con el Manual de Atención a la Ciudadanía, se pretende dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto No. 197 del 22 de mayo de 2014 y emitida por la Alcaldía Mayor y la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Generalidades

En el presente manual, se encuentran las definiciones y métodos, que deben ser tenidos en cuenta por los servidores públicos y contratistas en la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) dispuestos por la Entidad, teniendo en cuenta los enfoques de género, de derechos humanos de las mujeres y de las personas LGBTI diferencial y de acción sin daño, a fin de garantizar la adecuada implementación de los enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, la Política Pública para la garantía plena de los

derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales y transgeneristas – LGBTI-, de acuerdo con la normatividad vigente.

De igual forma, se podrá encontrar el portafolio de trámites y servicios del IDPAC, su objetivo general y horario de servicio.

Documentos de referencia

N°	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	NUMERO DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN	LUGAR DE DISPOSICIÓN	MEDIO
1	Política de Colombia de 1991, Artículo 2		1991	Es la actual carta magna de la República de Colombia. Fue promulgada en Bogotá el 4 de julio de 1991	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125	Página WEB
2	Manual de Atención al Ciudadano		2005	Manual distrital de atención al ciudadano	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684	Página WEB

Normatividad

DOCUMENTO	ASUNTO
<p>Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 2.</p>	<p>“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”</p>

DOCUMENTO	ASUNTO
<p>Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 209</p>	<p>“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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.</p>
<p>Ley 489 de 1998, Artículo 1</p>	<p>La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.</p>
<p>Ley 982 de 2005</p>	<p>Por medio de la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas</p>
	<p>Por medio del cual se establecen</p>

DOCUMENTO	ASUNTO
Ley 1171 de 2007	beneficios a los adultos mayores.
Ley 1251 de 2008	Por medio del cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
Documento CONPES 3649 de 2010	Por medio del cual se regula la Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en situación de discapacidad
Directiva 2 del 2005	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital
Decreto 392 de 2015	Por medio del cual se reglamenta la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición
Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá
Decreto nacional 103 de 2015	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional

DOCUMENTO	ASUNTO
Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la atención los ciudadanos
Decreto Nacional 2623 de 2009	Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC
Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Por la cual se establece la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales
Decreto Distrital 335 de 2006	Por el cual se establece que “la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá orienta y supervisa el funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la Red CADE (CADE, SuperCADE; RapiCADE, TurisCADE, Línea 195, Portal Bogotá-Contratación a la Vista, Feria de Servicio al Ciudadano), aplicando y difundiendo las políticas que para tal fin
Circular 005 de 2008	Por la cual se implementa la Guía de Trámites y Servicios.
Decreto Distrital 689 de 2011	Por el cual se adopta la “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de

DOCUMENTO	ASUNTO
	información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
Acuerdo Distrital 529 de 2013	Por el cual se adoptó las medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía.
Decreto Distrital 335 de 2006	Por medio del cual se presentó en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Glosario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Actores del Servicio</i>	Son todas las entidades y las personas que en calidad de Servidores o Servidoras Públicos participan en la prestación del servicio público.
<i>Accesibilidad</i>	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.
<i>Amabilidad</i>	Es el comportamiento efusivo, educado, cortés, complaciente que se tiene hacia la ciudadanía.
<i>Canal virtual</i>	Sitio virtual desde el cual se tramita de manera integrada las respuestas, trámites y atención, procurando una solución definitiva al interesado.
<i>Canal escrito</i>	Es el medio por el cual una ciudadana o ciudadano presenta una solicitud o manifiesta su inconformidad ante una entidad de gobierno y que deberá ser atendida dentro de los términos de ley, con una respuesta. ¹
<i>Canal Telefónico</i>	Medio por el cual la persona requiere atención en forma verbal desde el sitio en que se encuentra, sin desplazamientos a la entidad pública, y que debe ser atendido en forma oportuna y clara.
<i>Ciudadano o Ciudadana</i>	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. ²

¹ Decreto 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá. Mayo 22 de 2014.

² Diccionario de la Lengua-Real Academia Española

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Ciudadanía</i>	Significa el conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín "civitas", que significa ciudad. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada. ³
<i>Cobertura</i>	La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
<i>Competencia</i>	Los servidores públicos deben poseer los conocimientos, la información, capacitación, la formación, habilidades y actitudes personales para la realización de un servicio.
<i>Comunicación</i>	Información que se debe dar al ciudadano(a) con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender
<i>Confianza y seguridad</i>	Es la ausencia de errores a la hora de prestar un servicio.
<i>Consulta</i>	Gestión que asume toda persona de acudir ante las autoridades y entidades públicas para obtener información para aclarar sus inquietudes.
<i>Corresponsabilidad Ciudadana</i>	Es Requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; como lo ratifica la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.
<i>Credibilidad</i>	Es ser consecuente en lo que dice y lo que hace.

³ <http://www.significados.com/ciudadania/>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Denuncia</i>	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.
<i>Derecho de petición en interés general</i>	Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos de reserva, que afecte los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta.
<i>Derecho de petición en interés particular</i>	Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa, y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta. ⁴
<i>Diversidad</i>	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.
<i>Equidad</i>	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.

⁴ Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Versión 2. Bogotá. Junio de 2005.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Medio Idóneo</i>	Medio adecuado para enviar un requerimiento.
<i>Información</i>	Conjunto o serie de datos ordenados, procesados y coherentes acerca del IDPAC y su gestión institucional disponible para conocimiento de los ciudadanos y ciudadanas a través de los diferentes medios de comunicación implementados para tal fin.
<i>Identidad Sexual</i>	Concepto de sí mismo, la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos. Hombre o mujer es la idea que se ha construido culturalmente de una persona según sus características genéticas, físicas y psíquicas predominantes masculinas o femeninas e intersexual es aquella persona que presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. La identidad sexual no es estática, cambia por decisión de la persona.
<i>Identidad de género</i>	Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno o una quiere ser, de autodeterminación. La sociedad tiende a asignar a cada persona, un género según la idea que tiene del sexo que les corresponde, por ello se tiende a relacionar lo masculino con el hombre y lo femenino con la mujer.
<i>Felicitación</i>	Manifestación de satisfacción y/o complacencia por un servicio prestado con calidad y agrado.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Medios electrónicos</i>	Se definen como todos aquellos instrumentos creados para obtener un intercambio de información en forma automatizada, tales como internet, fax, correo electrónico, escáner, entre otros. ⁵
<i>Oportunidad</i>	Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
<i>Orientación Sexual</i>	Se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.
<i>Página Web</i>	Espacio virtual de información, accesible por medio de navegador de internet y conformado por archivos de texto estático, imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.
<i>Participación</i>	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

⁵ Ibid.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Petición</i>	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.
<i>Punto de atención</i>	Es el lugar que se determina para brindar una atención al ciudadano(a), para descentralizar y desconcentrar los servicios que ofrece la entidad, y que esté más cerca de la comunidad.
<i>Queja</i>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
<i>Queja anónima</i>	Es equivalente a la anterior definición pero se caracteriza por que el ciudadano (a) no se identifica.
<i>Reclamo</i>	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
<i>Respeto</i>	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

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Servicio a la Ciudadanía</i>	Se entiende como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertinencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
<i>Servicio</i>	Es el conjunto de prestaciones reservadas de cada entidad gubernamental, que tiene el propósito de cubrir las necesidades insatisfechas y satisfechas de la ciudadanía.
<i>Servidor o Servidora</i>	Para efectos del presente Manual, es la persona que trabaja directamente con la Administración Distrital o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público
<i>Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía -SDQS</i>	Es una herramienta virtual por la cual se puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
<i>Solicitud de copia</i>	Derecho que tienen las personas de expresar el deseo de obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Solicitud de información</i>	Potestad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las acciones derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
<i>Sugerencia</i>	Es una propuesta o recomendación que se presenta para mejorar un procedimiento cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función, que conlleven bienestar a la ciudadanía.
<i>Trámite</i>	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por la administración pública que realiza las ciudadanas y ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la Ley, la cual se activa desde el primer momento de hacer una petición al ente gubernamental y termina cuando este se pronuncia aceptando o denegando la solicitud.
<i>Transgenerista</i>	Es la persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino, esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís y transformistas, entre otras.
<i>Transexual</i>	Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna, primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Transparencia</i>	Es la práctica de la gestión pública que orienta el adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilizar la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
<i>Tolerancia</i>	Es la actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.
<i>Travesti</i>	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.
<i>Transformista</i>	Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad asigna.
<i>Trámite en línea</i>	Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas o total, hasta obtener completamente el resultado requerido

Objetivo

El presente manual, tiene como objetivo establecer los lineamientos y protocolos para la atención de la ciudadanía según lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

Alcance del Manual de Atención a la Ciudadanía

El presente manual está dirigido a todos los servidores, contratistas y colaboradores que intervienen en el ciclo de servicio a la ciudadanía incluyendo el ámbito territorial. Inicia con la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención del IDPAC, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados por la Entidad. La aplicación de este manual debe ser permanente y de carácter obligatorio en todos los ámbitos de la entidad, incluyendo las relaciones internas entre servidores públicos y contratistas.

Sobre el Instituto

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal antes Departamento Administrativo de Acción Comunal, fue creado en 2006 mediante el Acuerdo 257 del Concejo de Bogotá, como un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno y tiene como objeto según este Acuerdo Distrital en su artículo 53 “garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias”.

Está ubicado administrativamente en el Distrito dentro del Sector Gobierno, como establecimiento público el IDPAC consolida procesos participativos que buscan:

- Fortalecer a la ciudadanía a través de información, movilización y organización para el ejercicio del derecho a la participación con incidencia.
- Construir socialmente procesos de formación e investigación a través del reconocimiento de saberes y pedagogías liberadoras para el ejercicio permanente del derecho a la participación con decisión.
- Liderar y promover espacios e instancias integradoras de acciones sectoriales y territoriales públicas, privadas y comunitarias, mediante la interacción de los actores sociales para el ejercicio permanente del derecho a la participación con incidencia en la gestión pública.

1. Portafolio de Trámites

- Certificación de la Personería Jurídica y representación Legal de las Organizaciones Comunes de primero y segundo grado.
- Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
- Apertura y Registro de Libros de las Organizaciones Comunes de Primer y Segundo Grado.
- Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.
- Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
- Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
- Constitución de más de una junta de Acción Comunal en un mismo territorio.
- Inscripción excepcional de un afiliado a una Junta de Acción Comunal.

2. Portafolio de Servicios

- Asesoría y acompañamiento a las organizaciones sociales, comunitarias y comunales.
- Acompañamiento a procesos electorarios de grupos poblacionales, organizaciones sociales y comunales e instancias de participación en el Distrito Capital.
- Procesos de formación en participación ciudadana
- Apoyo al desarrollo de proyectos sociales y obras de infraestructura bajo modelo **Uno más Uno = Todos, Una más Una = Todas**
- Fortalecimiento de proyectos e iniciativas de las organizaciones del Distrito, a través del proceso de formación e intercambio de experiencias e incentivos, contemplados en Bogotá Líder.
- Asesoría técnica a instancias de participación en el Distrito Capital
- Asesoría técnica a los Consejos de Propiedad Horizontal
- Plataforma de participación ciudadana a través de retos que enriquezcan las discusiones y decisiones públicas en la ciudad www.bogotaabierta.co
- Realización de diversas convocatorias para el fortalecimiento de organizaciones sociales, comunales y comunitarias en el Distrito Capital.

3. Defensor del ciudadano IDPAC

Es el garante de la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. En el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal el Defensor al Ciudadano es el Director General de la Entidad.

3.1. Funciones

Según el Decreto 392 del 2015, el Defensor del Ciudadano ejercerá las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada. (colocar a pie de página del decreto 392 del 2015).

Cómo contactarse con el Defensor del Ciudadano del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC

- Telefónicamente a través del número 2417900/30 ext. 2011
- Personalmente en la Calle 35 No 5-35. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
- Por medio de correos electrónicos:
atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co y
defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co

4. Horarios y puntos de atención presencial

Horario de atención Sedes A, B y C: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de Atención	Dirección	Teléfono	Puntos de atención virtual
Sede A	Calle 35 No 5-35	2417900/ 2417930	atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co www.participacionbogota.gov.co
Sede B	Avenida Calle 22 No. 68C – 51		
Sede C	Centro de Documentación , Carrera 19A No. 63C-40		

Nota: El IDPAC presta el servicio de atención a la ciudadanía en diferentes puntos de las 20 localidades de Bogotá.

4.1. Puntos de atención en las localidades

El IDPAC presenta puntos de atención a la ciudadanía en las localidades con el propósito de descentralizar el servicio de atención a los ciudadanos y ciudadanas y de estar más cerca a la comunidad, a cada área ubica los puntos de atención estratégicos en las localidades para que su equipo territorial brinde una oportuna y adecuada atención a las ciudadanas y ciudadanos.

DISTRIBUCIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO		
LOCALIDAD	PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN LOCALIDAD
USAQUÉN	Cade Servita Calle 165 # 7-52	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
CHAPINERO	Alcaldía Local Torre A Carrera 13 #54-74	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
SANTA FE	Casa de la Participación Calle 21 # 1-35	Martes 9:00 am a 4:00 pm
SAN CRISTÓBAL	Casa de la Juventud Carrera 1 este # 10-48 sur	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
USME	Personería Local Calle 137C sur # 13-37	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
TUNJUELITO	Alcaldía Local Carrera 7 # 52-52 sur	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
BOSA	Casa de la Participación Carrera 80 # 61 - 28 SUR	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
KENNEDY	Alcaldía Local Carrera 78 k # 41 A -04 sur	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
FONTIBÓN	Antigua Estación de Bomberos Piso 2 Calle 18 # 99-16	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
ENGATIVÁ	Alcaldía Local Piso 3 Calle 71A # 73 A-44	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
SUBA	Casa del Deporte cll146 B # 90-26 Piso 2	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
BARRIOS UNIDOS	Alcaldía local Barrios Unidos Piso 2 Calle 74 A No. 63 - 04	Martes 9:00 am a 4:00 pm
TEUSAQUILLO	Casa de la Participación Calle 37 No. 19 36	Martes 9:00 am a 4:00 pm
LOS MÁRTIRES	Casa de la Juventud Calle 24 # 27 A -31	Jueves 9:00 am a 4:00 pm
LA CANDELARIA	Casa Comunitaria Santa Bárbara Carrera 8 # 6B-36	Martes 9:00 am a 12:00 m
ANTONIO NARIÑO	Alcaldía Local Piso 6 Calle 17 Sur # 18 - 49	Martes 9:00 am a 4:00 pm
PUENTE ARANDA	Punto Vive Digital SC Barrio Villa del Rosario Tv 38 A No. 29 B 61 Sur	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm

DISTRIBUCIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO		
LOCALIDAD	PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCION LOCALIDAD
RAFAEL URIBE URIBE	Alcaldía local Rafael Uribe Uribe primer piso Calle 32 Sur No. 23 - 62	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
CIUDAD BOLIVAR	Casa de la Justicia Piso 2 Diagonal 62 # 20F-20	Martes y Jueves 9:00 am a 4:00 pm
SUMAPAZ	NO TIENE PUNTO DE ATENCIÓN SE REALIZA RECORRIDOS SEGÚN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	EN TERRITORIO SEGÚN SOLICITUD

5. La atención a la ciudadanía en el IDPAC

5.1. Objetivo de la atención a la ciudadanía

Desarrollar acciones orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía; orientando y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva los proyectos y programas desarrollados por el IDPAC, así como el direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los usuarios.

5.2. Principios

En concordancia con: la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), las Cartas Iberoamericanas, la Directiva 002 de 2005 y el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito; el principio de la Ciudadanía como Razón de Ser está orientado al reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

5.3. Atributos de una adecuada atención a la ciudadanía

Los atributos del servicio, reflejan las expectativas que tienen los ciudadanos y ciudadanas con relación a la prestación del servicio. Por tal razón, se debe cumplir con las siguientes características las cuales están establecidas en la Directiva 02 del 2005”Por la cual se adopta la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital”.

La Atención al Ciudadano debe ser:

✓ **AMABLE**

Se debe brindar a los 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.

✓ **RÁPIDA**

El servicio debe ser ágil y se debe prestar en el tiempo establecido y en el momento requerido.

✓ **RESPECTUOSA**

El servicio que se brinda debe reconocer las diferencias y la importancia de cada ciudadano y ciudadana.

✓ **EFFECTIVA**

El servicio brindado debe responder 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.

✓ **CONFIABLE**

Se debe prestar el servicio de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad del servicio recibido, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

5.4. Perfil de los servidores y servidoras del IDPAC

Los servidores y servidoras, son las personas a cargo de los puntos de atención a la ciudadanía en las diferentes entidades de Bogotá, D.C., de acuerdo con la Circular No. 039 de 2003 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se formulan las directrices para la selección del recurso humano que prestará la atención al ciudadano en las entidades Distritales de Bogotá, D.C., éste debe contar con las siguientes competencias: orientación hacia las personas, identificación con la organización, autocontrol, flexibilidad, iniciativa e interés por el conocimiento.

5.4.1. Habilidades y aptitudes de los servidores y servidoras del IDPAC

Las Servidoras y Servidores del IDPAC con el apoyo de cada uno de los procesos de la entidad deben desarrollar las siguientes habilidades y actitudes: tolerancia y paciencia, destreza en la comunicación, capacidad de escucha, autocontrol, amabilidad, cortesía, sensibilidad social, agilidad y capacidad para informar, orientar y asesorar de acuerdo al manual de atención a la ciudadanía.

6. Canales de atención

El proceso de servicio a la ciudadanía se estructura bajo tres canales de atención: canal presencial, canal telefónico y canal virtual, a través de los cuales se garantiza

la calidad de la atención, la oportunidad y la capacidad efectiva de respuesta a la solicitud.

6.1. Canal presencial

Este es el canal en el que los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas interactúan con el ciudadano en las diferentes sedes, puntos en las localidades o en los espacios de participación que se organizan, para acceder a la información sobre planes, programas, proyectos, respuestas a solicitudes, requerimientos, trámites, servicios, programación de eventos y actividades ofrecidos por la entidad.

6.1.1. Presentación personal

La apariencia personal de los servidores y servidoras en los puntos de servicio a la ciudadanía, produce un gran impacto y refuerza la imagen integral del Distrito Capital. Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa y hace que los ciudadanos y ciudadanas se formen una impresión inadecuada del Punto de Atención.

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

Damas

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.

- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- El cuidado del peinado es fundamental; siempre se debe asistir a la oficina con el cabello limpio, bien peinado. Si se lleva el cabello suelto, debe notarse arreglado de lo contrario es mejor llevarlo recogido.
- El maquillaje debe ser suave y sencillo.
- Las uñas deben estar arregladas y que no impidan la manipulación adecuada de los implementos de oficina.

Vestuario:

- Vestir ropa limpia y planchada
- Portar la chaqueta institucional
- No se debe usar Jeans durante la jornada laboral (exceptuando los días viernes, sí lo permite la dependencia de Talento Humano).
- El largo de las faldas debe ser adecuado para la atención al ciudadano, no se recomienda el uso de las minifaldas.
- No se deben utilizar blusas de tirantas, ni escotes pronunciados –hay tops de tirantes o de escotes discretos que se pueden llevar, pero siempre con una chaqueta encima, ni tampoco apliques de lentejuelas.
- Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, sombreros y boinas.

Caballeros

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.

- El cabello debe verse limpio.
- Las uñas deben estar arregladas.
- En caso de utilizar barba, debe estar arreglada.

Vestuario:

- Se debe vestir ropa limpia y planchada
- Portar la chaqueta institucional
- No se debe usar Jeans durante la jornada laboral (exceptuando los días viernes, sí lo permite el área de Talento Humano).
- No se debe utilizar pantalones rotos
- Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, sombreros y boinas.
- Se debe vestir camisas abotonadas y dejar uno o dos botones abiertos, no mostrar el pecho.
- Se debe vestir una corbata si es posible. Asegúrese de que el nudo de la corbata esté bien firme y no flojo alrededor de la camisa.

6.1.2. Comportamiento en el puesto de trabajo

- No utilizar palabras soeces en el puesto de trabajo
- Nunca levantar la voz y menos a un ciudadano
- Ser amable
- No lanzar objetos
- No escuchar música en el puesto de trabajo

6.1.3. Orden en el puesto de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio, tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio,

desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debe ser del interés de servidores y servidoras, ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo, además facilita la labor individual.

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

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano o ciudadana.
- No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos, ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.
- **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

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

6.1.4. Pautas generales en la atención

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

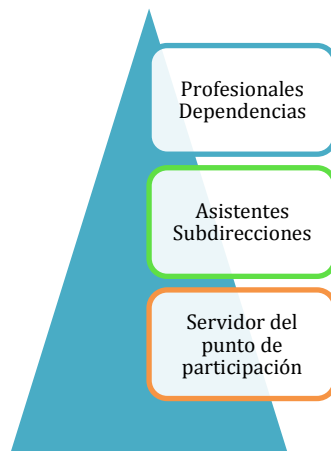
- Documentétese con respecto a la información que se va a transmitir.
- **Prepárese de antemano:** Le resultará más fácil escuchar, si en la medida en que sea posible, ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación.
- **Tome notas:** le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- **Pregunte:** cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- **Haga sentir que está atento:** diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases “antimisil” como “...entiendo su situación”.

- **Frases de recuerdo:** si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando

6.1.5. Mesa de servicio para a atención

Es un directorio jerárquico (de 3 niveles) que incluye todas las dependencias de la Entidad cuyo objetivo es brindarle una solución oportuna a la ciudadanía; y sirve de soporte a los servidores en las localidades. De esta manera se cumple uno de los objetivos de la desconcentración, el cual es garantizar una gestión eficiente y mejor al servicio de la ciudadanía.

El directorio tendrá los siguientes niveles:



En un primer nivel, la ciudadanía contacta al servidor (a) de los puntos o espacios de participación, quienes atenderán información básica como:

- Misión y visión de la Entidad, estructura, cargos, los trámites y servicios, funciones, y el quehacer de cada subdirección, también podrán dar información sobre preguntas frecuentes, lugares y horarios de atención, así como lo indicado en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, actividades de Agéndate con Bogotá.

En un segundo nivel, se encuentran los asistentes de las subdirecciones y se acudirá a ellos en caso que el servidor no pueda dar solución a la petición realizada. Debido a que se encuentran en las sedes (A o B según corresponda) tendrán la oportunidad de comunicar en las sedes a la o las personas que puedan dar información más especializada como radicados, respuestas de peticiones ciudadanas, etc.

En un tercer nivel y en caso de no haber encontrado respuesta a la petición ciudadana, se acudirá a la comunicación con un profesional del área requerida, quien; si es necesario podrá agendar una cita para hablar del requerimiento o en su defecto registrará la petición ciudadana en el “**Sistema de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha**”.

6.1.6. Protocolo para la atención canal presencial

Vocalice, utilice lenguaje claro y respetuoso promoviendo la inclusión social, teniendo en cuenta los enfoques de género, sin tecnicismos para que la ciudadanía comprenda el mensaje.

Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.

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

6.1.7. Guión de atención presencial

Siempre que un ciudadano llegue al punto de atención del IDPAC se debe saludar; el servidor debe estar pendiente del ciudadano (a) y su necesidad.

Servidor: *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo servirle?*

Ciudadano: *Buenos días, necesito saber cuántas juntas de acción comunal hay en mi localidad.*

Servidor: *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

Ciudadano: *Que datos necesita?*

Servidor: Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.

Escenario 1.

Ciudadano: Sí, mire mi nombre es José Ruiz, cedula 2020202

Servidor: *Gracias por su información Sr. Ruiz, me permite un momento para verificar la información.*

Ciudadano: Sí, como no.

Servidor: Sr. Ruiz, la información es..... Se le entrega al ciudadano la información que requirió.

Ciudadano: Muchas gracias

Servidor: *Sr. Ruíz, hay algo más en lo que le pueda servir?*

Ciudadano: *No, gracias.*

Servidor: *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una “Bogotá mejor para todos”.*

Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.

NOTA: Toda solicitud debe ser ingresada al sistema SDQS, cuando se le da la información al ciudadano, se cierra de inmediato el requerimiento. Cuando no se cuenta con la información, se abre el requerimiento y se le entrega al ciudadano el número de la solicitud, el usuario y la clave en el SDQS y se le informa cuándo se le envía la respuesta y a través de que medio, ya sea electrónico o escrito.

Escenario 2

Servidor: *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo servirle?*

Ciudadano: *Buenos días, necesito una reunión con el gestor de la localidad de San Cristóbal*

Servidor: *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

Ciudadano: *Que datos necesita?*

Servidor: Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.

Ciudadano: *No, no me gusta dar datos*

Servidor: *Le pido por favor me dé su nombre para que el gestor sepa con quien tiene la cita y poder agendarla.*

Ciudadano: *Mauricio*

Servidor: *Permítame un momento, don Mauricio voy a verificar la agenda para programarle una cita con el servidor que lo puede atender.*

Ciudadano: *Bueno*

Verificar el día y lugar en donde los profesionales encargados atiendan a la ciudadanía y asignar la cita.

Servidor: *Gracias por su espera don Mauricio.*

Servidor: *Lo atiende el sr. (nombre del servidor) en la dirección (sitios en donde se atiende al ciudadano) según la agenda, tiene estos días y esta hora disponible (se le da a conocer al ciudadano la agenda del servidor y se le asigna la cita).*

Servidor: *En caso de que se le presente algún inconveniente para poder cumplir la cita, le pido por favor nos lo haga saber, ya sea por correo electrónico o por teléfono para poder reprogramar la reunión (Entregue información del correo electrónico atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co y número de teléfono del IDPAC 2417900).*

Servidor: *Hay algo más en lo que le pueda servir don Mauricio?*

Ciudadano: *No, gracias.*

Servidor: *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.*

Escenario 3.

Servidor: *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo ayudarle?*

Ciudadano: *Buenos días, necesito saber qué debo hacer para depurar los libros de mi junta de acción comunal.*

Servidor: *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

Ciudadano: *Que datos necesita?*

Servidor: Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.

Ciudadano: *Si, mi nombre es Luz Penagos*

Servidor: *Permítame un momento, voy a verificar la información que necesita*

Ciudadano: *Bueno*

Servidor: *Gracias por esperar, la información que usted solicita debe ser respondida por el gestor de su localidad; Por esta razón, debo abrir un requerimiento en el SDQS (se hace el procedimiento y se entrega al ciudadano el número de solicitud, usuario y clave informando al ciudadano cómo y cuándo puede revisar la respuesta).*

Servidor: *Hay algo más en lo que le pueda servir?*

Ciudadano: *No, gracias.*

Servidor: *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.*

6.2. Protocolos de atención con enfoque preferencial

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

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

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

6.2.1. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas

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

6.2.2. Atención a infantes niños, niñas y adolescentes

“Los niños y las niñas son sujetos de derechos, en ese sentido, deben ser tratados como sujetos autónomos de acercarse a la institucionalidad y recibir una atención pertinente y de calidad”. Línea 106 – 2015”.

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

- Reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.

- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.
- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharles es el primer principio para aprender de ellos y ellas.
- Como ciudadanos o ciudadanas y más aún como servidores o servidoras, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021. Los servidores y servidoras tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

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

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

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

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

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

Sobre el buen trato: No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar.⁷

6.2.3. Protocolos de atención para población con y en situación de discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término PERSONAS CON DISCAPACIDAD, como se planteó en la Convención

⁷ Elaborado por Equipo Línea 106: Myriam Charry, Clelia Paola Villamizar, Nilda Carolina Torres 2015.

sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 Conocer las diferentes condiciones de diversidad funcional (discapacidad) de 2009. La Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

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

6.2.4. Atención a personas con discapacidad visual

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

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección
- El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano o ciudadana atienda al llamado del mismo.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse georeferencialmente en el espacio, por ejemplo: *Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.*
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.

- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- Evite subir la voz, dado que en este caso, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

6.2.5. Atención a personas con discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír.⁸ Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

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

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

6.2.6. Atención a personas con discapacidad sensorial

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

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

6.2.7. Atención a personas con discapacidad física

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

Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.

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

- Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultad para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

6.2.8. Atención a personas con discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo ⁹al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad. Brinde información de forma visual. Evite lenguaje técnico y complejo.

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

- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

6.2.9. Atención a personas de talla baja

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

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.

- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

6.3. Protocolo de atención con enfoque diferencial

Según el documento “Los lineamientos Distritales para la aplicación de enfoques diferenciales” de diciembre de 2013, “El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”; por esto se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres (3) de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

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

6.3.1. Protocolo general de atención para víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por

fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

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

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

- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmita 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”. Recuérdele que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.

- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana.

6.3.2. Protocolo de servicio para atención de los sectores LGBTI

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

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

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

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

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y

las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores

sociales LGBTI 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.

6.3.3. Protocolo de atención a Etnias

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

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere

6.4. Canal Telefónico

Es el medio de contacto donde los ciudadanos y ciudadanas pueden obtener información sobre los servicios, trámites, programas y proyectos que presta el

IDPAC. Como línea de atención se cuenta con el PBX 2417900, el cual recibe y transmite a las dependencias las llamadas, respectivamente.

6.4.1. Protocolo de atención telefónica

- Contestar antes del tercer timbre.
- Solicitar al ciudadano el Nombre para registrar la llamada
- Si es hombre, se debe dirigir al ciudadano por el apellido, si es mujer por el nombre.
- No tutear
- No utilizar palabras como mi reina, preciosa, mi vida, etc.
- Escuchar atentamente, permitiendo que el ciudadano termine la(s) frase(s), tomando nota de los puntos importantes y re-preguntando si es el caso.
- Atender el teléfono con el volumen de la voz en tono mediano, vocalizando y con adecuada velocidad, esto permite que el ciudadano entienda fácilmente.
- Pronunciar las palabras claramente. El lenguaje que se utilice debe ser claro sin utilizar tecnicismos que confundan al ciudadano.
- En caso de necesitar que el ciudadano(a) espere:
- Explicarle al ciudadano por qué y darle un cálculo aproximado del tiempo (1 a 3 minutos) que tendrá que esperar.
- Retomar la llamada cada tiempo prudencial y explicarle al ciudadano como va su gestión.
- Indicarle al ciudadano en caso de no contar con la información requerida y de ser necesario trasladar la llamada.
- Si el ciudadano no permite la transferencia de la llamada, dependiendo del requerimiento del ciudadano(a) se debe realizar una promesa de servicio(ver guion telefónico) o se reporta el caso al SDQS.

- En caso de que se presenten fallas en el sistema y no se pueda acceder al SDQS, se puede registrar el requerimiento telefónico en el formato IDPAC – ATC-F5.
- Terminar la llamada adecuadamente como se establece en el guion de atención telefónica.
- Esperar que el ciudadano cuelgue primero.
- Los documentos recibidos vía fax deben ser radicados por el CORDIS y tramitados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si se consideran una petición o requerimiento ciudadano.

6.4.2. Guión de atención telefónica

Saludar a quien llama con el siguiente enunciado:

Servidor: *Buenos días (tardes) gracias por comunicarse con el IDPAC, le habla (nombre del servidor) en que le puedo servir?*

Ciudadano: *Buenos días, necesito saber cómo hago la depuración de los libros de la junta de acción comunal de mi barrio.*

Servidor: *Por favor me indica su nombre completo para registrar la llamada?*

Ciudadano: *María Roa.*

SI ES HOMBRE, SE DEBE DIRIGIR AL CIUDADANO POR EL APELLIDO; SI ES MUJER POR EL NOMBRE.

Servidor: Gracias por su información doña María, me permite un momento en línea para verificar la información.

Si dice que sí, pase al escenario 1, si dice que no, pase al escenario 2.

Escenario 1.

Ciudadano: Si claro, espero.

Cuando haya conseguido la información, retome la llamada y diga:

Servidor: Gracias por su espera en línea y entregue la información encontrada.

En caso de no encontrar la información, debe remitir al ciudadano con otro profesional e indicar:

Servidor: Voy a comunicarlo con (nombre del servidor con quien lo va comunicar) quien le ayudará con su requerimiento.

Espera a que el servidor público conteste, antes de pasar la llamada, es fundamental que se le informe al servidor el nombre del ciudadano(a), y un resumen de la necesidad que tiene. Esto evita que el ciudadano(a) se moleste por tener que repetir la solicitud.

Escenario 2.

Ciudadano: No, no puedo esperar en el momento

Servidor: Si lo prefiere por favor indíqueme un número telefónico al cual lo pueda llamar cuando tenga la información que necesita.

Ciudadano: Sí claro mi teléfono es 201425

Escenario 3.

Ciudadano: No, no tengo un número de teléfono.

Servidor: Entiendo Sra. María le pido por favor que vuelva a comunicarse con nosotros, en nuestro horario de atención de 7:30am a 5:00pm jornada continua de Lunes a Viernes.

Ciudadano: Ah bueno, muchas gracias.

FINALIZACION DE LA LLAMADA:

Servidor: Sra. María, hay algo más en lo que le pueda servir?

Ciudadano: No, gracias.

Servidor: Gracias por comunicarse con nosotros y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.

Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.

6.5. Canal Escrito

Este canal permite a los ciudadanos y ciudadanas a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también forma parte de este canal.

La Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas se debe realizar en la oficina de Correspondencia en la sede A ubicada en la calle 35 No. 5-35, en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y en la Sede B en la Avenida Calle 22 No. 68c-51 en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Existen 2 Buzones de sugerencias; uno en cada sede, en los puntos de atención a la ciudadanía.

6.5.1. Protocolo para dar respuesta por canal escrito y correo electrónico

Para responder adecuadamente una solicitud escrita ya sea por correo electrónico o por escrito radicado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Utilizar la plantilla de la Entidad.
- Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- Elaborar la comunicación en letra Arial No. 12
- Justificar el formato de la página

- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escriba siempre en lenguaje impersonal.
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hará en caso de ser estrictamente necesarios.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Finalice la comunicación invitando al ciudadano a visitar la página de la Entidad.
- Se debe responder con oportunidad de acuerdo los términos de la ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

Derecho de petición	Término de Ley para resolver ¹
Derecho de Petición de interés General o Particular	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos)	30 días
Las peticiones relativas a las materias señaladas en la Ley 743 de 2002- Juntas de Acción Comunal	30 días
Derechos de Petición interinstitucionales	10 días
Derechos de Petición del Concejo de Bogotá	15 días
Proposiciones del Concejo de Bogotá	3 días
Derechos de petición del Congreso de la República	5 días
Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.	

6.5.2. Recomendaciones para la atención en la oficina de correspondencia

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Tener en cuenta el protocolo para atención presencial.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

6.6. Canal Virtual

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

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

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

La ciudadanía podrá interponer peticiones ciudadanas y tener constante relación con la Entidad, a través del Portal Web de la Participación: www.participacionbogota.gov.co, del link del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS – y al correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co; también, podrán escribirle al Defensor del Ciudadano al correo electrónico, defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co.

6.7. Pautas generales para atención virtual

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Procurar el uso de pestañas dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- La ciudadanía en general no podría entender con facilidad la terminología institucional, por tanto el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

- La web es un medio interactivo, por tanto, es importante realizar lo necesario para evitar sus caídas, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.
- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia (Guía 3.1 sitios WEB Distrito Capital).

6.7.1. Protocolo de atención en el chat

El Chat corresponde a una comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet.¹⁰

- Antes de empezar el servicio, verifique el estado de los equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- De inicio al servicio con el ciudadano o ciudadana de manera rápida, una vez éste acceda al chat, evite demoras injustificadas, responda las preguntas por orden de entrada.
- Una vez acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional o diciendo “Buenas tardes/días, soy (nombre y apellido),

¹⁰ <http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00>

seguidamente pregunte el nombre y el correo electrónico del ciudadano o ciudadana.

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

7. Redes sociales

Son las redes de comunicación y participación en línea que facilitan el contacto de la ciudadanía con la Entidad y son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones. El IDPAC cuenta con las siguientes cuentas en redes sociales:

Twitter: @BogotaParticipa
Facebook: Participación Bogotá
Instagram: @Participacionbogota

Así mismo el IDPAC cuenta con una emisora radial – Dcradio, con las siguientes cuentas en redes sociales:

Twitter: @DcRadioBogota
Facebook: Emisora Bogotá

A todo requerimiento efectuado a través de las redes sociales se le informará al Peticionario que ésta debe realizarse a través de los correos electrónicos: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co; al enlace correspondiente del SDQS ubicado en el portal de la participación, al portal: www.participacionbogota.gov.co, a la página del SDQS www.sdqsbogota.gov.co, o al correo defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co.

7.1.1. Protocolo de atención en las redes sociales

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores tales como individuos u organizaciones, que están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.).¹¹

¹¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Red_social

En el Distrito Capital el servicio a la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual, como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial.

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

En el desarrollo del servicio

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

En la finalización del servicio

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

8. Sistema distrital de quejas y soluciones - Bogotá Te Escucha -

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual en la cual los ciudadanos y ciudadanas pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que pueden afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, inicien a una actuación administrativa según sea el caso.

El IDPAC, cuenta con el link al SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) en el cual los ciudadanos y ciudadanas podrán incorporar los requerimientos que necesiten.

8.1. Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima

De acuerdo con lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso,

con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."

9. Correo electrónico institucional

- No debe ser utilizado para temas personales, cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la Entidad.
- No se debe facilitar la clave de la cuenta de correo.
- El correo institucional se debe utilizar para temas laborales.
- No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Entidad.
- No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No se debe escribir en color rojo. En caso de requerir resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva, comillas o negrilla.
- Se debe responder de manera acorde con la solicitud del ciudadano.

10. Derechos y deberes de las personas y de las autoridades frente al servicio a la ciudadanía

Según el capítulo segundo en sus artículos 5, 6, 7, 8 y 9 de la Ley 1437 de 2011, "Por la cual se establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", son derechos y deberes de las personas y de las autoridades los siguientes:

10.1. Derechos de la ciudadanía

- Presentar peticiones respetuosas verbales y escritas a través de cualquier medio idóneo.
- Recibir la información y orientación institucional requerida.
- Tener conocimiento de documentos públicos y enterarse del trámite dado a sus requerimientos, salvo reserva legal.
- Tener copias de documentos públicos a los cuales se pueda tener acceso, realizando el respectivo pago, según corresponda.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos indicados por la ley. 17512 del 2015
- Recibir trato respetuoso.
- Recibir tratos especiales y preferentes en el caso de población en situación en discapacidad, menores de edad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en estado de indefensión y de debilidad manifiesta.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

10.2. Deberes de la ciudadanía

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar bajo el principio de la buena fe cuando se aportan documentos y se dan declaraciones.
- Ejercer responsablemente sus derechos absteniéndose de elevar reiterativamente solicitudes improcedentes.
- Dar trato respetuoso a los (as) Servidores (as) Públicos.

¹² Ibid.

10.3. Deberes de las autoridades en la atención a la ciudadanía

- Brindar trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinciones a las personas.
- Garantizar la atención al ciudadano.
- Tramitar las solicitudes que ingresen a través de medios electrónicos.
- Publicar anualmente una carta del trato digno al ciudadano.
- Acoger los medios electrónicos para trámite y resolución de requerimientos.
- Organizar sistemas de turnos para atención del ciudadano (a) cuando sea necesario.
- Disponer a los (as) ciudadanos (as) la información institucional completa y actualizada ¹³

11. Recomendaciones para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme

La atención a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades se trate con ciudadanos (as) confundidos (as), molestos (as), frustrados (as), ofuscados (as), inconformes y hasta groseros (as). Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estas situaciones

Por lo anterior, se deben utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a los ciudadanos y ciudadanas difíciles. Se indican a continuación algunas recomendaciones que deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano (a) inconforme:

¹³ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Mantener una actitud agradable.
- Dejar que el ciudadano (a) se desahogue y diga cómo se siente.
- No se debe interrumpir.
- Mostrarle con su actitud que lo está escuchando.
- No pedirle que se calme.
- No calificar el estado de ánimo del ciudadano (a).
- Mantener el contacto visual.
- Enfocarlo en el problema. No tomar la situación como algo personal, el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra la persona que lo atiende.
- Preguntarse: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo se podría satisfacer esa necesidad?
- Ofrecerle al ciudadano (a) disculpas, si es el caso y hacerle sentir que comprende su situación.
- Invitar al ciudadano o ciudadana a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle el procedimiento para hacerlo mediante el SDQS.

Iniciar con la Solución del Problema:

- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite.
- Confirmar la calidad y cantidad de la información obtenida. Verificar los datos, repitiéndoselos al ciudadano o ciudadana.
- Presentar una alternativa de solución, sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Efectuar seguimiento a la solución:
 - En caso que se pueda, contactar posteriormente al ciudadano o ciudadana para medir su grado de satisfacción con la solución.

- Si el tipo de problema es recurrente, se debe informar al jefe inmediato, con el fin de brindar una solución de fondo a las causas que lo originan.

11.1. Comunicación permanente y satisfacción final de la ciudadanía

Está en cada uno de los Servidores y Servidoras del IDPAC que reciben algún requerimiento de la ciudadanía, responder de forma oportuna, respetuosa y cercana, generando una imagen positiva y agradable de la Entidad. El informar oportunamente al ciudadano o ciudadana sobre los trámites, servicios, actividades o decisiones que se han ejecutado para dar respuesta a su solicitud, permite tanto a la entidad como al mismo ciudadano (a) hacer un seguimiento a su exigencia con toda su trazabilidad.

Algunos de los beneficios que se obtienen al lograr la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas son:

- El ciudadano (a) satisfecho (a), por lo general, vuelve a requerir los servicios del Instituto. Se obtiene como beneficio su confianza, credibilidad y lealtad.
- El ciudadano (a) satisfecho (a) comunica a otros sus experiencias positivas con el servicio prestado por el IDPAC. Se obtiene como beneficio una difusión gratuita que el ciudadano (a) realiza a sus familiares, amistades y conocidos, lo que a su vez incrementa la credibilidad en la entidad y su imagen positiva.
- El ciudadano (a) satisfecho (a) deja de lado sus prejuicios o paradigmas y desarrolla la iniciativa de vincularse activamente en las acciones institucionales para la solución de sus necesidades.

Las respuestas que se emitan a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención (escrito, presencial, virtual, telefónico y/o buzón) deben contar con los elementos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad:

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para el ciudadano.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

A la par del proceso de retroalimentación o “post-atención”, con el objetivo de conocer la opinión de los ciudadanos (as) sobre la calidad, oportunidad y resolución de los requerimientos presentados ante la Entidad, se deben efectuar encuestas de satisfacción, lo cual permite observar la calidad del servicio y detectar las fallas que dentro del mismo se lleguen a presentar, con el fin de implementar planes de mejoramiento y efectuará las recomendaciones necesarias a los encargados del trámite o servicio que fue requerido.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se deben entregar trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación e inclusión en el informe correspondiente, en procura de la mejora continua en la prestación de los servicios del Instituto, mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas.