ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. DEFINICIONES 3
3. CONTENIDO 3
3.1 PRINCIPIOS 3
3.2 TALENTO HUMANO COMPETENTE 6
3.2.1 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal) 6
3.2.2 Atención a Personas Alteradas 7
3.2.3 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 7
3.2.4 Atención de Reclamos 7
3.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES 8
3.3.1 Derechos de los ciudadanos 8
3.3.2 Deberes de los ciudadanos 8
3.3.3 Deberes de las autoridades 8
3.3.4 Responsables de la Atención al Ciudadano con Calidad 9
3.3.5 Defensor del Ciudadano 9
3.4 CANALES DE ATENCIÓN 9
3.5 ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN 11
3.5.1 Atributos del buen servicio 11
3.6 PAUTAS A TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN 11
3.6.1 Presentación Personal 12
3.6.2 Presentación de los puestos de trabajo 12
3.7 PAUTAS GENERALES EN LA ATENCIÓN 13
3.8 PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO 13
3.8.1 PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL PRESENCIAL 13
3.8.1.1 Pautas generales de la atención presencial 14
3.8.1.2 Protocolo básico de la atención personal 14
3.8.1.3 Roles orientadores del servicio 14

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.4 Servidores de ventanilla 15
3.8.1.5 Protocolo de atención con enfoque preferencial 15
3.8.1.6 Protocolo de atención para la población con y en situación de discapacidad 17
3.8.1.7 Discapacidad Auditiva 18
3.8.1.8 Discapacidad Visual 18
3.8.1.9 Discapacidad Sensorial 19
3.8.1.10 Discapacidad Física 19
3.8.1.11 Discapacidad Cognitiva 20
3.8.1.12 Personas de Talla Baja 21
3.8.1.13 Personas mayores 21
3.8.1.14 Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos 21
3.8.1.15 Infantes, niños, niñas y adolescentes 22
3.8.1.16 Protocolo de atención con enfoque diferencial 22
3.8.1.17 Atención a Víctimas 22
3.8.1.18 Sectores LGBTIQ 23
3.8.1.19 Etnias 23
3.8.2 PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO 24
3.8.2.1 Pautas generales de la atención telefónica 24
3.8.3 PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL 26
3.8.3.1 Pautas generales para la atención virtual 26
3.8.3.2 Pautas de atención en el correo electrónico 27

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para que los servidores públicos y contratistas del IDRD conozcan sobre el quehacer y como lograr que la ciudadanía y demás grupos de interés reciban una atención de calidad con el fin de brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad a través de los canales de atención definidos por la entidad.

2. DEFINICIONES

COPIA NO CONTROLADA

Atributos del Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio. (https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf)

Canal de Servicio: Mecanismo, medio o instrumento por el cual el ciudadano obtiene información de la oferta de trámites y servicios, así como el desarrollo de sus derechos en el tema de participación ciudadana. Los canales de atención pueden ser virtuales, telefónicos o presenciales. (https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf)

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Servidores públicos: Según el artículo 123 de la Constitución de 1991," los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios".

3. CONTENIDO

3.1 PRINCIPIOS

El servicio a la ciudadanía en el IDRD está sustentado y soportado por los siguientes principios, teniendo en cuenta lo normado en el Decreto 197 de 2014 "por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C":

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar,

COPIA NO CONTROLADA

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

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

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

3.2 TALENTO HUMANO COMPETENTE

Se espera de los servidores públicos del IDRD una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar a otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. Ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

La base para ofrecer buenos servicios la encontramos cuando nos comprometemos a establecer un compromiso total por parte de todos y cada uno de los servidores públicos de la institución, buscando mejorar diariamente a fin de satisfacer a plenitud las necesidades de los ciudadanos.

COPIA NO CONTROLADA

En este sentido el servidor público debe:

- Ser respetuoso
- Otorgar información clara y veraz.
- Brindar una atención cálida y ágil.

3.2.1 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Dado lo anterior se proponen las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases cordiales como: "Con mucho gusto", ¿En qué le puedo ayudar ?, siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por su nombre.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "mi amor", "Corazón" Etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora", "Joven", "Señorita".

facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

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

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

- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

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

COPIA NO CONTROLADA

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

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

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

3.2.2 Atención a Personas Alteradas

En muchas ocasiones llegan a los canales de atención del IDRD ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Escuchar al ciudadano atentamente no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.

3.2.3 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea la mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar la petición y le muestren que el es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

COPIA NO CONTROLADA

3.2.4 Atención de Reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedo satisfecho con la solución.

3.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, de los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades en la presentación de la atención, son:

3.3.1 Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, por medio de los canales oficiales establecidos por el IDRD, así como a obtener información y orientación acerca de servicios y tramites.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

COPIA NO CONTROLADA

3.3.2 Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

3.3.3 Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

3.3.4 Responsables de la Atención al Ciudadano con Calidad

Los servidores públicos de todos los niveles son responsables de atender al ciudadano con calidad y oportunidad.

Todos los servidores públicos que intervienen en los procesos que se desarrollan en la entidad y cuyos servicios son prestados de forma directa o indirecta que se revierten en la ciudadanía, son responsables de proyectar en el ciudadano una cara amable de la entidad y de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente.

Las dependencias, áreas u oficinas que tengan contacto directo (así no sea personal), son las primeras responsables de la atención al ciudadano, transfiriendo la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el ciudadano.

COPIA NO CONTROLADA

3.3.5 Defensor del Ciudadano

Mediante el decreto 392 de 2015, las entidades y organismos distritales deben contar con un Defensor del Ciudadano, quien debe contribuir al mejoramiento del servicio y la optimización de los estándares en los procedimientos de los trámites o servicios que se brindan a la ciudadanía, así como cuidar que se atiendan de forma oportuna y dentro de los términos de ley, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El defensor del ciudadano se encuentra en la sede principal del Instituto en la Calle 63 No. 59A – 06.

3.4 CANALES DE ATENCIÓN

Los canales oficiales definidos por la entidad para la atención de ciudadanos son:

a. **Radicación Externa:** Corresponde a la ventanilla de radicación dispuesta por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en la Calle 63-59 A 06.

b. **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en el link http://www.bogota.gov.co/sdqs.
c. **Correo Electrónico:** El Instituto Distrital de Recreación y Deporte dispone del correo electrónico atncliente@idrd.gov.co, el cual es administrado por la oficina de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos.
d. **Redes Sociales:** Son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Red Social	Cuenta
Instagram	idrdbogota
Facebook	IDRDbogota
Twitter	@IDRD
Youtube	Prensa IDRD

e. **Telefónica:** Línea 01-8000-919917, en Bogotá D.C. teléfono 57(1) 240-1116 extensiones 2004 – 2005.
f. **Atención Presencial:** Punto(s) de atención directa y personalizada dispuesta en las instalaciones del IDRD, o en los puntos presenciales de atención en actividades donde participe el Instituto.

COPIA NO CONTROLADA

SuperCADE CAD
Dirección: Carrera 30 # 25-90 Localidad: TEUSAQUILLO Barrio: Gran América
Teléfono: (571) 3509886
Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 3:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00

SuperCADE Américas
Dirección: Avenida Carrera 86 # 43 - 55 SUR
Teléfono: (571) 4528424
Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 3:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00

SuperCADE Bosa
Dirección: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D - 12
Teléfono: (571) 7750553
Horario: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. - 12:00

SuperCADE Suba
Dirección: Avenida Calle 145 103B 90
Teléfono: (571) 6805632
Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00

SuperCADE 20 de Julio
Dirección: Carrera 5ª N° 30 D20 sur
Teléfono: (571) 2724346
Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 3:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00

g. **Buzón de Sugerencias:** Buzones o urnas ubicados en puntos de atención dispuesto por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular y depositar por escrito las PQRS.

3.5 ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

3.5.1 Atributos del buen servicio

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos en la que se cumpla con las expectativas de los mismos, los servidores públicos, oficiales y contratistas del IDRD, deberán prestar un servicio:

Respetuoso: El ciudadano espera ser reconocido y valorado sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: La atención brindada además de ser cortes, respetuosa y gentil también debe ser honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestros canales de atención.

Confiable: Que la información que se entrega conste en documentos vigentes y la información consignada en los mismos sea veraz. Generando resultados certeros y seguridad a los ciudadanos.

Digno: La atención brindada hacia el ciudadano debe ser acorde con la condición humana sin distingos, ni discriminaciones.

Oportuno: La atención se preste en el tiempo establecido y en el instante requerido.

Efectivo: La atención prestada sea ágil y coherente con el objeto de la solicitud o requerimiento del ciudadano.

COPIA NO CONTROLADA

El buen servicio es aquel que se considera optimo, prestado en las mejores condiciones y con los máximos atributos posibles, debe satisfacer a quien lo recibe y superarlas más allá de lo que el ciudadano pide y espera.
Los servidores públicos del IDRD deben:

- Informarse sobre los formatos, planillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta el Instituto de Recreación y Deporte, incluidas las novedades o los temas de otras áreas que puedan afectar la atención.
- Seguir el procedimiento de Gestión a PQRS con aquellos temas que no se puedan solucionar inmediatamente, por falta de información, incompleta o errada.

3.6 PAUTAS A TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

3.6.1 Presentación Personal

La presentación personal de los funcionarios públicos en los canales de atención presenciales de la entidad, produce un gran impacto a los ciudadanos a quienes se les presta atención y refuerza la imagen integral del Instituto Distrital de Recreación y Deporte. Por eso es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen Institucional. Por consiguiente, los funcionarios públicos deben tener en cuenta lo siguiente:

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Portar el uniforme y/o chaleco establecido de manera permanente y solo al interior del punto de atención
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- Si usa uniforme, este debe ser utilizado conforme lo asignado por la entidad correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, entre otros.
- En caso de usar corbata, ésta debe estar siempre bien ajustada al cuello.
- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tablets, celulares o equipos de cómputo.

COPIA NO CONTROLADA

3.6.2 Presentación de los puestos 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 al ciudadano o ciudadana 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.

3.7 PAUTAS GENERALES EN LA ATENCIÓN

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

- Documéntese 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.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que su interlocutor este manifestando.

COPIA NO CONTROLADA

3.8 PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO

En consideración a que la interacción con la ciudadanía tiene sus características propias según el canal, es importante establecer los respectivos protocolos que serán utilizados por los funcionarios públicos del IDRD que prestan servicios en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

3.8.1 PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL PRESENCIAL

Con la aplicación de estos protocolos, se pretende ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen. Además, de estandarizar un servicio personalizado en los puntos de atención del IDRD. Cabe señalar, dichos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores y colaboradoras que realizan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que, para la ciudadanía, representa el contacto directo.

3.8.1.1 Pautas generales de la atención presencial

Es importante hacer sentir bien al ciudadano o ciudadana, para lograr este propósito los servidores y servidoras aplicarán el siguiente protocolo de atención a la ciudadanía:

Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortes.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.2 Protocolo básico de la atención personal

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

2. Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión "en qué le puedo servir".

3. Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto
a. Identifique el objeto de la visita
b. Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso.

4. Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
5. Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.
6. Demuestre entusiasmo y cordialidad.
7. Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
8. Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión "hay algo más en que le pueda servir"

3.8.1.3 Roles orientadores del servicio

Si usted se encuentra en un punto de atención personalizado, adicione al protocolo básico de atención presencial lo siguiente:

- Pregunte al ciudadano o ciudadana su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo "señor" o "señora".
- Hágale saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: "Entiendo que usted requiere..."
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: "reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa", etc.
- Responda a las preguntas del ciudadano o ciudadana y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto cuidando de orientar al ciudadano o ciudadana de la manera más precisa. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse. Si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor o servidora que lo atenderá.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano o ciudadana, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano o ciudadana la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- En la fiscalización del servicio, confirme con el ciudadano o ciudadana si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita para garantizar total transferencia de información.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.4 Servidores de ventanilla

Si usted tiene el rol de servicio en la ventanilla de radicación del IDRD, adicione al protocolo básico de atención presencial lo siguiente:

- Procure entregar al ciudadano o ciudadana en su mano el acuse de recibo de los documentos entregados con el número de consecutivo que le corresponda.
- En caso de tomar la petición, queja o reclamo del ciudadano en forma verbal tener en cuenta el Procedimiento de Gestión de PQRS.
- Finalizar la atención, confirmando con el ciudadano o ciudadana si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita para garantizar total transferencia de información.

3.8.1.5 Protocolo 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.

En la atención de 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.

En la atención de personas con y en situación de discapacidad, se hace necesario definir y precisar algunos conceptos. Así pues, se define "la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona", tal y como lo menciona la Organización Mundial de la Salud.

COPIA NO CONTROLADA

En la atención de 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". Se debe 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.

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

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.6 Protocolo de atención para la 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 sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. La Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

La primera persona que recibe al ciudadano o ciudadana con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador 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 y presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

3.8.1.7 Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír. 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:

- 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.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.8 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, tómele 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.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.9 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.

3.8.1.10 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.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.11 Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Al 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.
- 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.

3.8.1.12 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.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.13 Personas mayores

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

3.8.1.14 Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

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

3.8.1.15 Infantes, niños, niñas y adolescentes

Tenga en cuenta los siguientes lineamientos de atención:

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

3.8.1.16 Protocolo de atención con enfoque diferencial

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

3.8.1.17 Atención a Víctimas

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor , que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención:

- Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención.
- No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial

COPIA NO CONTROLADA

- No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó. Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- 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 tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo. Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicite apoyo cuando desconozca información o si cree que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuche de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sea empático.
- Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.1.18 Sectores LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

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

3.8.1.19 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. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- Solicite al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.

3.8.2 PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO

COPIA NO CONTROLADA

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que, entre otros, que ofrece el IDRD; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros. La Línea de Servicio 6605400, es el único medio telefónico, para que la ciudadanía obtenga información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que presta el Instituto en el Distrito. Independientemente de los procedimientos de cada tramite o servicio, las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso los servidores y servidoras de atención a la ciudadanía del Canal Telefónico, deben tener en cuenta las siguientes:

3.8.2.1 Pautas generales de la atención telefónica

Actitud de servicio: Es la disposición que muestra el servidor o servidora hacia las diferentes situaciones expuestas por la ciudadanía, evitando la crítica mediante comentarios con relación a lo proferido por el ciudadano o ciudadana.

Intensidad de voz: Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano o ciudadana. Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad y en caso contrario, el mensaje que se transmite podría llegar a ser imperceptible para el receptor.

- Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada: Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc. De ser necesario, utilice el MUTE y si el ciudadano o ciudadana lo identifica, brinde el guion establecido solicitando disculpas, por ejemplo: qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que…
- Transmita la información al ritmo del ciudadano o ciudadana: Tiene que ver directamente con la velocidad con la que se brinda la información. En este aspecto,

- Personalice la llamada. Este concepto se relaciona con el uso que los servidores y servidoras hacen del nombre de ciudadano o ciudadana durante la llamada, el cual es necesario aplicarlo una vez como mínimo, la utilización tampoco debe ser en extremo.
- Realice filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano o ciudadana, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- El servidor o servidora no debe colgar la llamada. Colgar la llamada que ingresa a la Entidad o dejar de contestar son comportamientos que se deben evitar, teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico.
- Ocupación del canal adecuadamente. Esto hace referencia a que los servidores y servidoras deben utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano o ciudadana sienta acompañamiento constante y no cuelgue la llamada.
- Trate de manera respetuosa al ciudadano o ciudadana. Evite utilizar un lenguaje agresivo durante la llamada.
- Confirme la información suministrada. Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar que el ciudadano o ciudadana deba llamar nuevamente.
- Finalice la llamada con un "Gracias por llamar a la línea del IDRD, recuerde que habló con (nombre del servidor) …"

COPIA NO CONTROLADA

3.8.3 PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para ofrecer trámites y servicios en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilite a la ciudadanía, la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

El Decreto 2693 de 2012 ordena que sean habilitados espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía, tales como redes sociales las cuales están establecidas por las directrices de gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información. Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación más dinámica.

3.8.3.1 Pautas generales para la atención virtual

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según la capacidad de comprensión del ciudadano o ciudadana.

- Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Sustente y/o justifique la información brindada, tiene que ver con la capacidad que posee un servidor o servidora para argumentar las posiciones y respuestas que da al ciudadano o ciudadana en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, esto significa un vocabulario claro, sencillo y que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Use frases de etiqueta telefónica, hace referencia a la forma en cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano o ciudadana. Por ejemplo, "por favor".
- Si se responde a alguna pregunta, utilice la frase "sí señor" o "si señora". Estas frases deben utilizarse al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera.
- Utilice los guiones establecidos, hace alusión al uso correcto de los guiones establecidos para atender una llamada en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico, por ejemplo "Bienvenido a la Línea Telefónica del IDRD habla con (indique el nombre del servidor) ¿en qué le puedo servir?" ....
- Escuche activamente al ciudadano o ciudadana, esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano o ciudadana durante la llamada. Cuando la escucha no posee esta característica, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano o ciudadana da a conocer su situación. Si lo que manifiesta el ciudadano o ciudadana es intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, si será necesario interrumpirlo. En estos casos el servidor o servidora determina cuándo y cómo se debe interrumpir.
- Transmita seguridad al ciudadano o ciudadana. Hace referencia a la forma en que se da a conocer la información, se deben omitir titubeos y silencios, puesto que esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Controle la llamada, la capacidad del servidor o servidora para abordar la llamada y llevar el control de la misma; significa que debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar así ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas, es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- La duración de la llamada debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, los servidores y servidoras deben evitar las siguientes situaciones:
    - La información ya fue ubicada por el servidor o servidora y no se retoma la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
    - El servidor o servidora se extiende sin necesidad durante la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
    - La asesoría del servidor o servidora es inferior al motivo de la consulta o evita suministrar datos complementarios, con el fin de disminuir el tiempo normal de la llamada.
    - Transferir la llamada de manera errónea.

COPIA NO CONTROLADA

- Contar con un ayudante que guie 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.

COPIA NO CONTROLADA

3.8.3.2 Pautas de atención en el correo electrónico

Como servidor o servidora, usted es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad. A continuación, unos tips a tener en cuenta:

- Siga el protocolo establecido por el IDRD con relación al uso de plantillas y firmas.
- Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y así mismo responda desde allí, no use correos personales.
- Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informe de ello al ciudadano o ciudadana.
- Traslade un correo electrónico al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de la entidad.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de "asunto".
- En el campo "para" designe al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "cc" (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera

que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Inicie la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escriba siempre en 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.
- Como servidor o servidora, debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o ciudadana lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recuerde usar las plantillas de firma establecidas por la entidad.
- 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.

COPIA NO CONTROLADA

Aprobación:

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ	
HÉCTOR HUGO REDONDO MELO Profesional Especializado 06	LUZ PATRICIA CAMELO URREGO Secretaria General	MARTHA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	PEDRO ORLANDO MOLANO PÉREZ Director General	
			Fecha de Aprobación	31 DIC 2019

31 DIC 2019