

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. PRINCIPIOS, DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	5
4.1 Principios.....	5
4.2. Derechos y deberes de la ciudadanía.....	8
5. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN	9
5.1 Accesibilidad.....	9
5.1.1 Accesibilidad en espacios físicos	9
5.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.	11
5.1.3 Accesibilidad en Canal telefónico	11
6. TALENTO HUMANO COMPETENTE.....	11
6.1 Lenguaje Claro (Comunicación verbal y no verbal).....	12
6.2 Atención a Personas Alteradas.....	12
6.3 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	13
6.4 Atención de Reclamos.....	13
6.5. Responsables de la Atención al Ciudadano con Calidad.....	13
7. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.....	14
8. CANALES DE ATENCIÓN	14
9. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	15
9.1. Atributos del buen servicio	15
9.2. Pautas para tener en cuenta para el servicio a la ciudadanía.....	16
9.2.1. Presentación Personal	16
9.2.2. Presentación de los puestos de trabajo.....	16
9.2.3. Recomendaciones generales en la atención	17
10. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO	17
10.1. Protocolo de servicio para el canal presencial	18
10.1.1. Pautas generales de la atención presencial	18

10.1.2. Protocolo básico de la atención personal.....	19
10.1.3. Roles orientadores del servicio	19
10.1.4. Servidores de ventanilla.....	20
10.2. Protocolo de servicio para el canal telefónico	20
10.2.1. Pautas generales de la atención telefónica	20
10.3. Protocolos de servicio para el canal virtual.....	22
10.3.1. Pautas generales para la atención virtual.....	22
10.3.2. Pautas de atención en el correo electrónico	23
10.3.3. Pautas para la atención en redes sociales.....	24
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL.....	24
11.1. Protocolo de atención para la población con discapacidad	25
11.2. Personas de Talla Baja	29
11.3. Personas mayores	29
11.4. Mujeres en estado de embarazo o personas con niños o niñas en brazos	30
11.5. Infantes, niños, niñas y adolescentes	30
12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	30
12.1. Atención con enfoque de género.....	31
12.2. Atención a Víctimas	31
12.3. Sectores LGBTIQ.....	32
12.4. Etnias	33
12.5. Campesinos y campesinas.....	33
APROBACIÓN:.....	34

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD, establece los lineamientos para que todos los colaboradores y colaboradoras que prestan Servicio a la Ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto (presencial, telefónico y virtual), brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.

Así mismo, el presente documento incluye los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad.

Es así que, este manual es un insumo con el cual se define la ruta a seguir al interior del Instituto para cumplir con los lineamientos y directrices expedidas por la nación y el Distrito, especialmente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permitan alcanzar altos estándares de calidad y generar buenas prácticas en el servicio a la ciudadanía de acuerdo con la normatividad vigente.

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para que los colaboradores y colaboradoras del IDRD brinden a la ciudadanía y sus grupos de valor y de interés una atención y orientación de calidad, oportuna, eficaz, eficiente, transparente, digna e igualitaria, a través de los canales de atención definidos por la entidad.

2. ALCANCE

El presente manual está dirigido a todos los y las colaboradoras del IDRD que brindan servicio a la ciudadanía y grupos de valor a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como a los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio garantizando la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos

3. DEFINICIONES

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Atributos del servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canal de atención: 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.

Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Correo Electrónico: Se define como todo mensaje ya sea en forma de texto, de voz o contenido multimedia que es enviado mediante una red pública de comunicación y se almacena en un servidor de red o en diferentes dispositivos.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

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 Organización Mundial de la Salud).

Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

Información: Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.

Interés General: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Interés Particular: Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un

servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

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

Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

Solicitud de copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de documentos: Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública

4. PRINCIPIOS, DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

4.1 Principios¹

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.

¹ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital (Versión2).

- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** La equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la

administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

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

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

- **Atención diferencial preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y

requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios:

- **Eficiencia:** hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.
- **Eficacia:** es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.
- **Efectividad:** es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Calidad:** mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

4.2. Derechos y deberes de la ciudadanía²

El servicio con calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se relacionan a continuación:

Derechos

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

² Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito, pág. 11

- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes

- Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

5. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN

5.1 Accesibilidad

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, el IDR debe cumplir con los requisitos normativos para hacer de los puntos de atención accesibles a todos los ciudadanos.

5.1.1 Accesibilidad en espacios físicos³

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

³ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito, pág.17,18,19

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
 - El acceso a los baños.
 - La inclinación y ancho de las rampas.
 - Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
- Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 "Accesibilidad al medio físico. señalización táctil", e incluir señales podotáctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.
- La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.
- Es importante atender lo establecido en la Ley 2096 del 2 de julio de 2021 "Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones".

No obstante, se debe realizar evaluación al interior del IDRD para que se realicen los ajustes de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio a la ciudadanía, con el fin de generar las acciones correspondientes según la demanda de ciudadanos para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013.

5.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.

Es indispensable tener presente en el diseño de la página web de la entidad, los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011. En el mismo sentido, el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en su guía para entidades públicas 'Servicio y atención incluyente', brinda las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Closed Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana).

5.1.3 Accesibilidad en Canal telefónico

Teniendo en cuenta que el canal telefónico es uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse, es indispensable que el IDRD realice acciones tendientes a mejorar la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo, contando con personal capacitado e idóneo para brindar la orientación e información que los ciudadanos requieran de la entidad.

6. TALENTO HUMANO COMPETENTE

Se espera que los colaboradores y colaboradoras del IDRD tengan una actitud de servicio, entendida como la disposición para escuchar a las personas y entender sus necesidades y peticiones. Así mismo, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido el servidor público debe:

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

6.1 Lenguaje Claro (Comunicación verbal y no verbal)⁴

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones (Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, 2019).

Dado lo anterior se proponen las siguientes recomendaciones generales:

- El lenguaje para hablar con la ciudadanía 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 a las personas por su nombre.
- Evitar tutear a las personas al igual que utilizar términos como "mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse a la persona anteponga la palabra "Señor" o "Señora", "Joven", "Señorita". En el caso de niños, niñas y adolescentes debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como "chiquito", "niño", "niña", "joven" o 'mijito', entre otros.

6.2 Atención a Personas Alteradas

En muchas ocasiones llegan a los puntos de atención presenciales y a los diferentes canales de atención del IDRD personas inconformes, confundidas u ofuscadas, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Escuche a la persona atentamente y no interrumpirla ni entablar una discusión con ella.
- Evite calificar su estado de ánimo y no le pida que se calme.
- Evite perder el control. Si quien presta el servicio conserva la calma es probable que la persona también se calme.
- Ofrezca alternativas de solución, si las hay, y comprométase sólo con lo que pueda cumplir.
- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

⁴ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito, pág. 21.

- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

6.3 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 muestre que 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.

6.4 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 quedó satisfecho con la solución.

6.5. 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.

7. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

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.

8. 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 – Bogotá Te Escucha:** 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: serviciociudadania@idrd.gov.co, el cual es administrado por el Área de Servicio a la Ciudadanía, y en el que se brinda información sobre programaciones, horarios, servicios y tramites de forma inmediata; finalmente para la **radicación** de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de información se tiene el correo institucional: idrdcorrespondencia@idrd.gov.co, que es administrado por el Área de Correspondencia.
- d. **Redes Sociales:** Son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- Facebook: [IDRDBogota](#)
- X: [@idrd](#)
- Instagram: [idrdbogota](#)
- Youtube: [Prensa IDRD](#)

- e. **Telefónica:** Línea (601) 6605400 extensiones 251 - 252

- f. **Atención Presencial:** Punto(s) de atención directa y personalizada dispuesta en la sede principal del IDRD en la Calle 63 No. 59A – 06 en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm jornada continua o en los puntos presenciales de atención en actividades donde participe el Instituto.

- SuperCADE CAD
Dirección: Carrera 30 # 25-90
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00.

- SuperCADE Américas
Dirección: Avenida Carrera 86 # 43 - 55 SUR
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00.
- SuperCADE Bosa
Dirección: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D - 12
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00.
- SuperCADE Suba
Dirección: Avenida Calle 145 103B 90
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00.
- SuperCADE 20 de Julio
Dirección: Carrera 5ª N° 30 D 20 sur
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00
- SuperCADE Manitas
Dirección: Carrera 18L # 70B - 50 Sur
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00

9. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

9.1. Atributos del buen servicio

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos y ciudadanas en la que se cumpla con las expectativas de los mismos, los colaboradores y colaboradoras 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 cortés, 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.

El buen servicio es aquel que se considera óptimo, 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.

9.2. Pautas para tener en cuenta para el servicio a la ciudadanía

9.2.1. Presentación Personal

La presentación personal de los colaboradores y colaboradoras en los canales de atención presenciales de la entidad produce un gran impacto en la ciudadanía 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 mantener de manera adecuada la imagen Institucional. Por consiguiente, los colaboradores y colaboradoras deben tener en cuenta lo siguiente:

- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Portar el uniforme y/o prenda de vestir (chaleco o chaqueta) institucional de manera permanente mientras se encuentre en el punto de atención asignado o en cualquier espacio donde la entidad haga presencia.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto y evitar 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 cigarrillo.

9.2.2. 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 colaborador o colaboradora que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debe ser del interés de colaboradores y

colaboradoras, 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 labor. 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 de la ciudadanía.
- 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 papelería 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.

9.2.3. Recomendaciones 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.
- Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tabletas, celulares o equipos de cómputo que no esté destinando para la atención.

10. 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.

10.1. Protocolo de servicio para el canal presencial

Con la implementación de estos protocolos, se busca brindar a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente, oportuno y de alta calidad, basado en la dedicación, el respeto y la atención que merecen. Además, se pretende estandarizar un servicio personalizado en los diferentes puntos de atención del IDRD. Es importante destacar que estos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores y colaboradoras que desempeñan funciones de atención presencial, sin importar el cargo, la modalidad de vinculación ni el rol que ejerzan, ya que, para la ciudadanía, representan el punto de contacto directo con la institución.

10.1.1. Pautas generales de la atención presencial

Es fundamental que el ciudadano o la ciudadana se sientan valorados y bien atendidos en todo momento. Para alcanzar este objetivo, los servidores y servidoras públicos aplicarán el siguiente protocolo de atención a la ciudadanía:

Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades personales como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, o hablar por teléfono o con compañeros sin que sea necesario para completar la atención solicitada, puede generar una percepción negativa en el ciudadano. Estas conductas distraen la atención y pueden hacer que el ciudadano sienta que sus necesidades no son prioritarias ni importantes, afectando la calidad del servicio brindado. Es esencial mantener un ambiente de atención profesional y respetuoso, centrado en las necesidades del usuario.

La expresividad en el rostro: La expresión facial es un elemento clave en la comunicación, ya que transmite empatía y disposición. No es necesario sonreír de manera forzada; bastará con mirar al interlocutor a los ojos para mostrar interés y atención. Además, el lenguaje gestual y corporal debe ser coherente con el trato verbal, es decir, debe ser educado, cortés y reflejar una actitud de respeto y disposición para brindar una atención de calidad. La armonía entre lo verbal y lo no verbal contribuye a crear una atmósfera de confianza y cordialidad, fundamental para una atención exitosa.

La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz juegan un papel crucial en la comunicación, ya que refuerzan y dan claridad a lo que se está diciendo. Es fundamental adaptar la modulación de la voz según la situación y el contexto, manteniendo un tono adecuado que transmita, empatía, respeto y disposición. Así mismo, es esencial vocalizar de manera clara y pausada para asegurar que la información sea comprensible y accesible para el ciudadano. Un tono de voz cordial y una articulación precisa contribuyen significativamente a que la atención sea efectiva y que el ciudadano se sienta escuchado y comprendido.

La postura: La postura que se adopta al atender al ciudadano es un reflejo directo de lo que se siente y piensa en ese momento. Por ello, es aconsejable mantener una postura relajada y abierta, con la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas. Una postura abierta y natural transmite receptividad, disposición y profesionalismo, mientras que una postura tensa o cerrada puede generar una impresión negativa en el ciudadano. Al mantener una postura cómoda y equilibrada, se

favorece no solo el bienestar físico, sino también una interacción más fluida y cordial.

10.1.2. 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
4. Identifique el objeto de la visita
5. Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso.
6. Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
7. Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.
8. Demuestre entusiasmo y cordialidad.
9. Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
10. Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en que le pueda servir”

10.1.3. 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.

10.1.4. 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.

10.2. Protocolo de servicio para el canal telefónico

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, ofrece el IDRD, además de recibir solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros. La Línea de Servicio 601 6605400, es el medio telefónico, para que la ciudadanía obtenga información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos del Instituto en el Distrito. Independientemente de los procedimientos de cada trámite o servicio, las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso los colaboradores y colaboradoras que prestan atención a la ciudadanía a través del Canal Telefónico, deben tener en cuenta lo siguiente:

10.2.1. Pautas generales de la atención telefónica

- Observe siempre una actitud de servicio, esto es la disposición que muestra el colaborador o colaboradora hacia las situaciones expuestas por la ciudadanía.
- En cuanto al volumen de la voz, al interactuar con ciudadanía debe manejar un tono adecuado, dado que si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad. En el caso de una voz demasiado baja, el mensaje que se intenta transmitir podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada. Esto hace referencia a algunos sonidos incómodos, como por ejemplo carraspear, chasquear, etc.
- Transmita la información al ritmo del ciudadano o ciudadana. Esto tiene que ver directamente con la velocidad con la que se brinda la información, lo cual dependerá de la capacidad de comprensión del ciudadano o ciudadana.
- Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- 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 corteses cuando conteste o solicite datos a la ciudadanía y al responder utilice la frase como “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 para atender una llamada como, por ejemplo, “Bienvenido a la Línea Telefónica del IDRD habla con (indique su nombre) ¿en qué le puedo servir?”
- Escuche activamente a la persona para no tener que solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Así mismo, se recomienda no interrumpirla mientras le habla. Si por el contrario, lo que manifiesta el ciudadano o ciudadana está 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 de manera asertiva.
- Transmita seguridad a la ciudadanía evitando 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. Esto significa que debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar así ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas garantizando 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, para lo cual los y las colaboradoras deben evitar las siguientes situaciones:
 - La información ya fue ubicada por el colaborador o colaboradora y no se retoma la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - El colaborador o colaboradora se extiende sin necesidad durante la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - La asesoría del colaborador o colaboradora 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.
- Personalice la llamada. Este concepto se relaciona con el uso que los servidores y servidoras hacen del nombre de la persona durante la llamada, el cual es necesario utilizar una vez como mínimo, aunque su uso tampoco debe ser en extremo.
- Realice filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona que llama, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- El colaborador o colaboradora 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.
- Utilización adecuada del canal. Los y las colaboradoras del Instituto deben utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar o recibir llamadas personales
- Trate de manera respetuosa a la persona y durante los tiempos de espera, retome la llamada constantemente para que el ciudadano o ciudadana sienta acompañamiento constante y no cuelgue.
- 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) ..."

10.3. 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, con el fin de 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.

10.3.1. Pautas generales para la atención virtual

- Es importante conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo de la entidad, teniendo en cuenta la normativa y directrices nacionales y distritales relacionadas con la identidad visual y la accesibilidad en medios electrónicos.
- 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 a quien busca información a través del canal virtual 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 podría no 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 evitar caídas que afecten su disponibilidad, para lo cual deben programarse los mantenimientos en los momentos de menor visita, así como debe garantizarse que la información que se encuentre publicada esté 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.

10.3.2. Pautas de atención en el correo electrónico

Cada colaborador o colaboradora 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, varias recomendaciones para 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.
- Registre los correos electrónicos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si corresponden a solicitudes ciudadanas 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.
- Cuando responda, 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 uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, deberá hacerse en caso de que sea estrictamente necesario.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son las o 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 los softwares 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 colaborador o colaboradora del Instituto, debe estar seguro de que debajo de

su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo (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.

10.3.3. Pautas para la atención en redes sociales

A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.

En este documento se indica cual es el ciclo de servicio que se puede cumplir a partir del momento en que se identifica la petición en la red social, hasta el trámite y gestión de esta por la entidad competente. Esta gestión se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

11. 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.

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 escucharlos 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.

11.1. Protocolo de atención para la población con 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:

Es importante iniciar la atención identificándose de manera clara y cordial, preguntando al ciudadano o ciudadana qué trámite desea realizar. Una vez identificado el trámite requerido, asigne el turno preferencial correspondiente y, si es necesario, pregunte amablemente si necesita o desea asistencia para desplazarse por el lugar. En caso afirmativo, asegúrese de que la persona sea guiada correctamente al módulo de atención correspondiente, garantizando que reciba la ayuda necesaria para que su experiencia sea lo más fluida y cómoda posible.

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.

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.

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.
- 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.

Discapacidad Sensorial

La discapacidad sensorial se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y

GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – V.4

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.

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.

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.

11.2. 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.

11.3. 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.
- Trate a las personas mayores con respeto sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, evitando usar diminutivos que les infantilicen.
- Entregue por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario. Tenga en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, cerciórese de que la información que sea entregada sea comprendida en su totalidad por la persona mayor.
- No asocie las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

11.4. Mujeres en estado de embarazo o personas con niños o niñas en brazos

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

11.5. Infantes, niños, niñas y adolescentes

- 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 y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamarle por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o “mijito”, entre otros.
- Si se encuentra solo o sola identifique por qué y verifique que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.
- Recuerde que bajo ninguna circunstancia un colaborador o colaboradora debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con sus requerimientos.

12. 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.

12.1. Atención con enfoque de género

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020). En atención a lo anterior, tenga en cuenta las siguientes consideraciones para la atención:

- Desarrolle acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019.
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

12.2. 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. Para su atención se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas:

- Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse, a reclamar sus derechos o a un trato digno.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente como sujeto de derechos y a quien usted le sirve como 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 hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, sin tecnicismos.
- Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial

- No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la persona 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 atención en términos de inferioridad o de lástima con las personas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo de la persona 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 cuenta 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.
- Recuerde que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según su origen, situación y condición, aspectos que deben ser tenidos en cuenta y donde siempre debe primar el trato digno con la persona.

12.3. Sectores LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) incluye 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 para su atención:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre durante la atención y no el de su cédula. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.
- Las muestras de afecto de las personas de distinto 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 presentan en el punto de atención.
- Dado que el aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados, es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre

el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).

- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.

12.4. 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. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No toque las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.
- Tampoco haga comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

12.5. Campesinos y campesinas

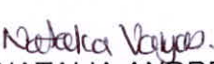
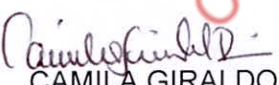
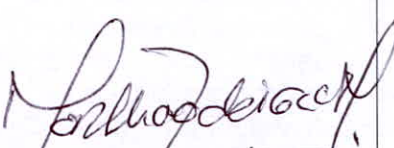
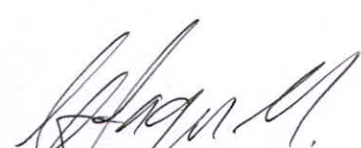
El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Es importante tener en cuenta que no es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de

orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.

- Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.
-

APROBACIÓN:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 JAIRO ANTONIO PALACIOS PEÑA Profesional Especializado 06 (E)  NATALIA ANDREA VARGAS COBOS  CAMILA GIRALDO RIVERA  ANA MILENA MONTOYA Contratistas Gestión de Servicio a la Ciudadanía	 GABRIEL LAGOS MEDINA Secretario General  MARTHA RODRÍGUEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	 GABRIEL LAGOS MEDINA Secretario General
		FECHA DE APROBACIÓN: 18 de diciembre de 2024