

# MANUAL Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



SECRETARÍA  
GENERAL



SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA D.T.C.H

VIRNA LIZI JOHNSON SALCEDO  
Alcaldesa distrital de Santa Marta D.T.C.H

BAYRON ARRIETA JIMENEZ  
Secretaria General

MESA TÉCNICA  
SUGEIDY AMAYA GONZALEZ  
Profesional Especializado

LAURA AGUDELO  
Directora de atención al ciudadano

SANTA MARTA D.T.C.H  
FEBRERO 2021

# CONTENIDO

## PRESENTACIÓN

### 1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1) ALCANCE Y APLICACIÓN
- 1.2) NORMATIVIDAD
- 1.3) ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE PRESTA EL DISTRITO
- 1.4) PRINCIPIOS DEL SERVICIO EN EL DISTRITO
- 1.5) COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL DISTRITO
- 1.6) DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

- 2.1) CANAL PRESENCIAL
- 2.2) CANAL TELEFÓNICO
- 2.3) CANAL VIRTUAL 0

### 3. PROTOCOLOS DE SERVICIO

- 3.1) EN EL CANAL PRESENCIAL
  - 3.1.1) PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL PRIMER PUNTO DE CONTACTO
  - 3.1.2) PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL
  - 3.1.3) PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL
  - 3.1.4) PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL
  - 3.1.5) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL SUPERCANAL MÓVIL
  - 3.1.6) ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA DE ESPACIOS PARA EL SERVICIO EN EL CANAL PRESENCIAL
- 3.2) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO
- 3.3) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL
  - 3.3.1) PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT
  - 3.3.2) PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO
  - 3.3.3) PROTOCOLO DE REDES SOCIALES

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXO 1. GUIONES PARA LLAMADAS

## ANEXO 2. GLOSARIO DEFINICIONES PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA



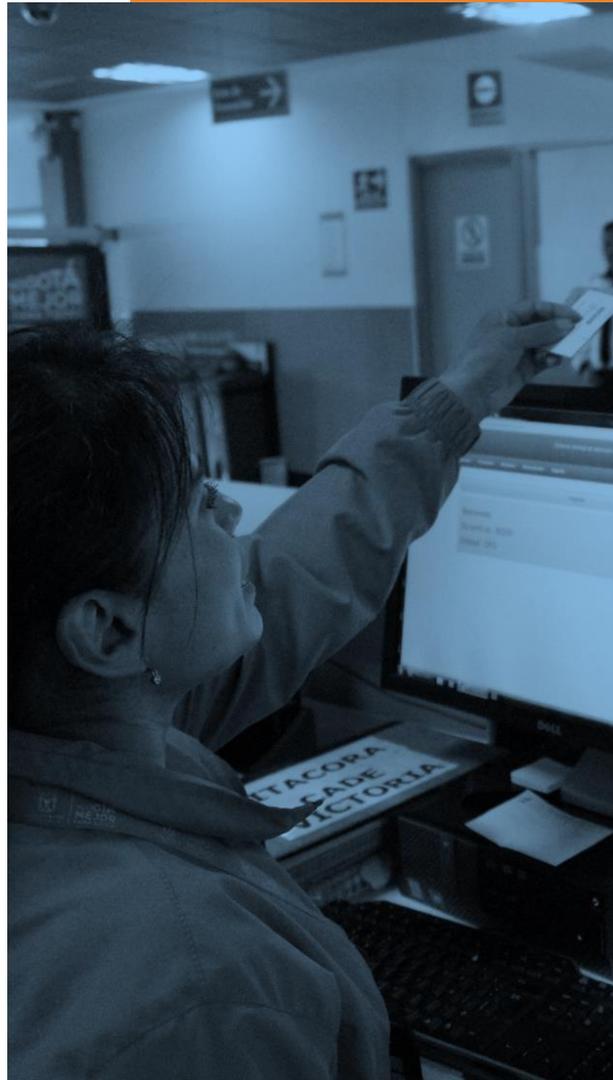
# PRESENTACIÓN

El Manual de atención al ciudadano de la Alcaldía Distrital de Santa Marta es una guía para los servidores público del distrito sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad a través de la diferente canal de atención.

# 1. Aspectos Generales

## 1.1) Alcance y aplicación

Este Manual de Atención al Ciudadano incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.



## 1.2) Normatividad

El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1482 de 2011
- ley 1448 de 2011
- Ley 982 de 2005
- Ley 527 de 1999
- Ley 489 de 1998
- Decreto 428 de 2018
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 062 de 2014
- Decreto 19 de 2012
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 371 de 2010
- Acuerdo Distrital 641 de 2016
- Acuerdo Distrital 257 de 2006
- Acuerdo Distrital 371 de 2009
- Acuerdo Distrital 529 de 2013
- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Resolución 003 de 2017
- Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006)
- Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013).
- Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en puntos de Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019.

## 1.3) Principios del servicio en el Distrito

---

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios<sup>1</sup>:

- Servicio centrado en el ciudadano
- Respeto
- Transparencia
- Atención integral por parte de la Administración Distrital
- Calidad
- Accesibilidad y disponibilidad
- Oportunidad
- Participación
- Innovación enfocada al mejoramiento continuo
- Acceso a derechos
- Confiabilidad y seguridad
- Inclusión
- Calidez

## 1.4) Competencias de los servidores públicos

---

Los servidores del deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan <sup>2</sup>:

**Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

**Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

**Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

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

## 1.5) Competencias de los servidores públicos

---

**Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

**Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

**Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

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

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

## 1.5) Competencias de los servidores públicos

---

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

**Toma de decisiones:** Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión

**Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

**Responsabilidad:** Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

**Colaboración:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

## 1.6) Derechos y Deberes de los Ciudadanos

---

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

### DERECHOS

Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Administración Distrital, así como el portafolio de trámites y servicios.

Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.

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.

Acceder a canales formales, provistos por la Administración Distrital, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.

### DEBERES

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

Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.

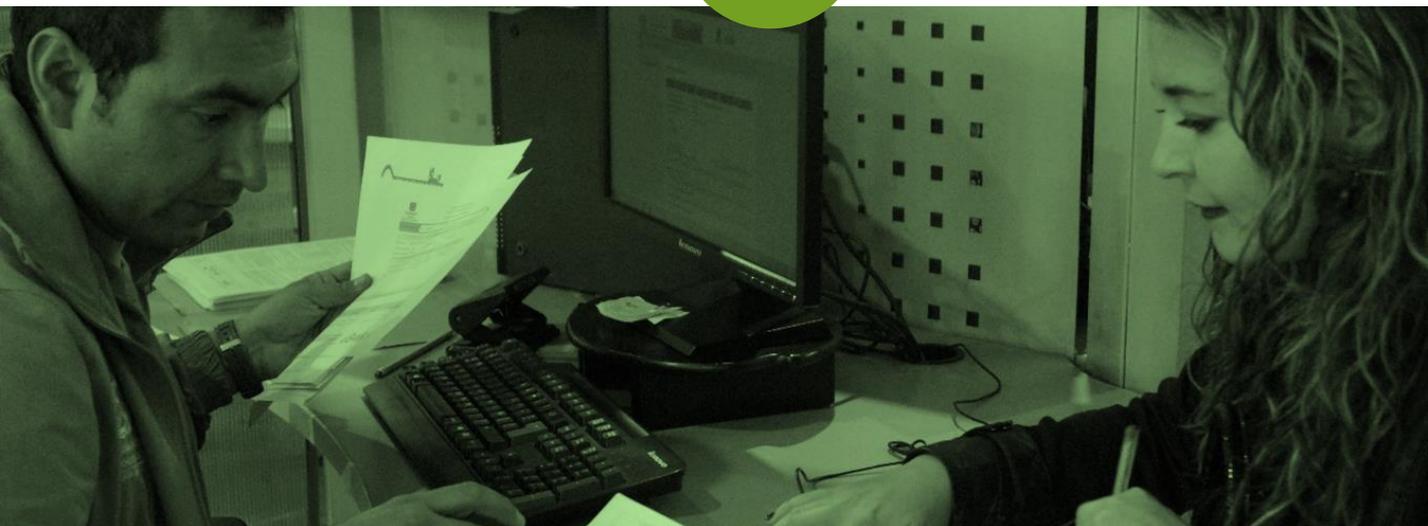
Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

# 2. Canales de Interacción Ciudadana



La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

## 2.1) Canal presencial



El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son:

## 2.1) Canal presencial



**Oficina de Atención al Ciudadano** Se establece directamente en la Alcaldía Distrital la oficina de Atención al Ciudadano de manera presencial de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 6:00 pm donde podrá acceder a los servicios de información, realizar diferentes trámites o vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración Distrital.

**VENTANILLAS PARA LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA** las ventanillas para la recepción de correspondencias funcionan de lunes a viernes en un horario de 8:30 a 11:30 am y de 2:00 a 5:30 pm

**CDR Centro de Referenciación** Son Centros de Atención Distrital cuya estrategia consiste en movilizar la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, a los 15 diferentes barrios para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía, dando prioridad a la poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad.

**Ferias de la Equidad** Estas Ferias de la 'Equidad y el Buen Vivir' buscan que la comunidad pueda acceder de manera más rápida y directa a toda la oferta institucional de la Alcaldía como Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad, Secretaría de Gobierno, Educación, Planeación, Seguridad, Salud con jornadas de vacunación, Cultura con las Escuelas de Formación Artística y Cultural, Desarrollo Económico, Essmar, entre otras, además de otras instituciones invitadas.

## 2.2) Canal telefónico

La razón de ser de las oficinas del Estado son los ciudadanos y a través de la línea única de atención, podrán consultar por los programas y proyectos que hacen parte del Plan de Desarrollo Actual de la Alcaldía de Santa Marta y los programas con cobertura a nivel nacional, así mismo, podrán hacer consulta de los trámites que tiene cada dependencia con el único propósito de evitar su traslado hasta la oficina central.



**Centro de atención telefónica.** La línea única es 018000955532 y funciona en la sede central de la Alcaldía de Santa Marta, atendida por operadores(as) con las herramientas necesarias para prestar un servicio de calidad y que permite dar información precisa y oportuna a los ciudadanos. Igualmente se usa el conmutador con el número 4209600 trasladando las llamadas de los usuarios a las diferentes extensiones de la Alcaldía.

## 2.3) Canal virtual



A través de la Comunicaciones, se suministrará información de los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Santa Marta con su página Web [www.santamarta.gov.co](http://www.santamarta.gov.co) en el que los samarios y ciudadanos en general, podrán encontrar los programas y proyectos actuales contenidos en el Plan de Desarrollo Distrital, así como acceso a los tramites más importantes de las dependencias de la Administración.

**Santa Marta en Línea.** Mediante la página web se podrán recibir y dar trámite a PQRSD que los ciudadanos registran a través de un formulario rápido y sencillo que diligencian en línea.

The screenshot displays the website interface for 'Trámites y servicios' on the website [www.santamarta.gov.co](http://www.santamarta.gov.co). The header includes the city logo 'SANTA MARTA SIGUE CAMBIANDO' and 'CIUDAD DEL BUEN VIVIR'. A navigation bar contains links for 'Inicio', 'Trámites y servicios', 'Atención al ciudadano', 'La Alcaldía', 'Sala de Prensa', and 'Documentos'. The main content area is titled 'Trámites y servicios' and features a 'Urbanismo' section with three service cards: 'Nomenclatura de barrio', 'Asignación de estrato socioeconómico', and 'Nomenclatura Individual'. A 'Noticias' sidebar on the right lists categories like 'Educación', 'Seguridad', and 'Red equidad'. A chat widget at the bottom right shows a message from 'jvochat'.

## 2.3) Canal virtual



**Chat Virtual.** Herramienta para atención inmediata de solicitudes de información general, así como de trámites y servicios El chat virtual esta a cargo de Servicio al Ciudadano y es el Contact Center el encargado de dar respuesta inmediata a las inquietudes de los ciudadanos por la página web de la Alcaldía.

Es importante mencionar que el Equipo de la oficina de gestión para la atención al ciudadano es el encargado de revisar y actualizar los trámites y servicios de la página web en coordinación con la Comunicaciones.

Con el fin de activar el uso de la página web por parte de los ciudadanos se realizarán campañas en medios digitales y escritos para su difusión.



# 3. Protocolos de servicios

La Alcaldía Distrital de Santa Marta ha establecido protocolos de atención para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.



### 3.1) En el canal presencial

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre los ciudadanos y los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.



A continuación, se presentan los roles e instancias que participan en el ciclo para prestar servicio de calidad a los ciudadanos:

## 3.1) En el canal presencial

---

**Anfitrión.** Es el primer servidor en establecer contacto con la ciudadanía, debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar al ciudadano qué trámite desea realizar o qué servicio requiere, y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información. Es encargado de evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y direccionar al módulo de atención preferencial a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que lo requieran.

Acceso



Anfitrión

## 3.1) En el canal presencial

---

**Orientador de módulo de información.** Se encuentra al ingreso del punto de atención en el módulo de información. Maneja la Guía de Trámites y Servicios, y demás sistemas de información de la Secretaría General. Brinda a la ciudadanía orientación de trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención, entre otros. Direcciona al módulo de atención preferencial a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que lo requieran.

Orientación



Orientador  
de módulo de  
información

## 3.1) En el canal presencial

---

**Gestor de sala.** Informa a los ciudadanos en sala los documentos necesarios para realizar los trámites, y está pendiente de la prestación del servicio en la sala, apoyando cualquier situación que se presente (ciudadano difícil, respuesta a inquietudes, monitoreo) y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto. Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y brinda apoyo para la atención preferencial de personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que requieran.

Oportunidad  
de servicio



Gestor de  
sala

**Profesional responsable punto de atención:** Es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio.

### **3.1.1) Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto**

---

Para la administración distrital de Santa Marta es primordial que los ciudadanos, desde el primer punto de contacto del servicio, sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno en el punto de atención. Las entidades del Distrito de Santa Marta deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con anfitriones que se encarguen de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

Las entidades del Distrito de Santa Marta podrán apoyarse en CDR Centros de Referenciación para establecer contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios desde los diferentes canales y puntos de atención. De esta manera podrán cumplir con los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía bajo el estándar de atención de la Red CDR, los cuales se desarrollan en el presente manual.

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

Se recomienda a los servidores tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

- ✓ **Prepara el punto de CENTRO DE REFERENCIACIÓN**
  - Media hora antes de abrir el punto de atención verifica el adecuado protocolo de ingreso este completo.
  - Llega 15 minutos donde prestas la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que brindarás y enterarte de las novedades
  - Verifica y garantiza que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas
  - Verifica y garantiza que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

- ✓ **Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales**
  - Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro
  - Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional
  - No uses elementos ajenos al uniforme tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, recuerda que el uniforme es homogéneo en todo el Distrito y no se debe cambiar
  - Ten en cuenta que no está permitido el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas sin mangas, cachucha, sombreros y boinas
  - Luce el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado
  - Mantén las manos y las uñas limpias y bien arregladas
  - Si tienes tatuajes procura cubrirlos para que no sean visibles al ciudadano durante la atención
  - En caso de que tengas piercings, estos deben ser retirados mientras se está prestando el servicio
  - Usa maquillaje sobrio de forma que proyectes una imagen natural y agradable.
  - No retoques el maquillaje durante la atención a la ciudadanía

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

### ✓ Prepárate para brindar el mejor servicio

- Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno
- Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias



## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

- ✓ **Al establecer contacto con la ciudadanía:**
- ¡Sonríe, sonríe y sonríe!
- Mira a los ojos
- Proyecta un rostro amable pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Extiende la mano recíprocamente a la ciudadanía en un saludo formal. Procura que estas estén siempre limpias.
- Inicia la conversación usando el siguiente libreto:

- “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”
- “Bienvenido(a) a \_\_\_\_\_(nombre del punto o entidad)”.
- Soy \_\_\_\_\_(primer nombre), (espera a que el ciudadano dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
- Invítalo(a) a que informe la razón de su visita diciéndole ¿Cómo o en qué puedo ayudarle? ¿En qué le puedo servir?

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

### ✓ Al prestar el servicio

- Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza
- Nunca te distraigas mientras prestas servicio a la ciudadanía, especialmente no contestes o chatees en el celular, ni uses audífonos
- Adapta la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano en toda situación y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo
- Si prefieres toma nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación
- Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “decía Usted...” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo
- Evita sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano
- Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas
- Reformula los hechos importantes y sé prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando
- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Cuando tengas que retirarte del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debes hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar
- Explícale al ciudadano la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e infórmale la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

- ✓ **Cuando finalice la atención:**
  - Confirma con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmale sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento
  - Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información
  - Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntale si hay algo más en que le puedas servir
  - Despídete con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradece su visita

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

---

### ✓ Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:

- Sé empático, ponte en su lugar y maniéstale saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- Muestra interés por su caso y hazle sentir que no es una molestia
- Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada y/o alterada
- Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine
- Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema
- Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trates de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”
- Evita buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón
- Evita alterarte, subir la voz o mostrarte indiferente ante el reclamo del ciudadano
- Analiza las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; evita comprometerte en asuntos que no puedas cumplir
- Si la persona con la que vas a dialogar se encuentra muy agresiva y sospechas que puede haber una escalada de violencia, pide que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

## 3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

- ✓ **Protocolo para atención presencial en territorio**
- Porta el uniforme asignado y el carnet institucional y demás documentos de identificación requeridos
- Maneja de forma eficiente el tiempo de tal manera que realices la mayor cantidad de actividades en una misma visita
- Programa y asiste a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procura el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad



- Concéntrate en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas
- Sigue estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas
- Adelanta el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad
- Aplica los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo

### 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema.



#### ✓ Personas mayores

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

### 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

- ✓ **Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos**
  - Bríndale atención rápida y oportuna
  - Prioriza su ingreso a la fila preferente
  - Otórgales turno de corta espera
  - En caso que tengan que esperar para ser atendidas, ubícalas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas
  
- ✓ **Personas con problemas de seguridad y/o protección**
  - Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad
  
- ✓ **Personas con enfermedades terminales o catastróficas**
  - Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud



### 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

#### ✓ Infantes, niños, niñas y adolescentes

Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención<sup>3</sup>:

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos<sup>4</sup> por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.



2. La línea 106 “al alcance de niños, niñas y adolescentes” consolida los lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado.

3. Establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

### 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

#### ✓ Personas de talla baja

- Adapta el módulo de atención quitando obstáculos o ubícate de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual
- Camina más lento cuando acompañes a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo
- Nunca le acaricies la cabeza
- Trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas

#### ✓ Personal de la Fuerza Pública

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: *"Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento"*.



### 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

#### ✓ Personas con discapacidad

- Siempre debes usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades
- Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona
- Inmediatamente el ciudadano entre al punto de atención debes contactarlo y dirigirlo a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad
- Ofrécele tu ayuda para desplazarse por el lugar o solicita ayuda del servidor delegado
- Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos
- Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo



## 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

### Protocolos según tipo de discapacidad

#### Discapacidad física



La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:

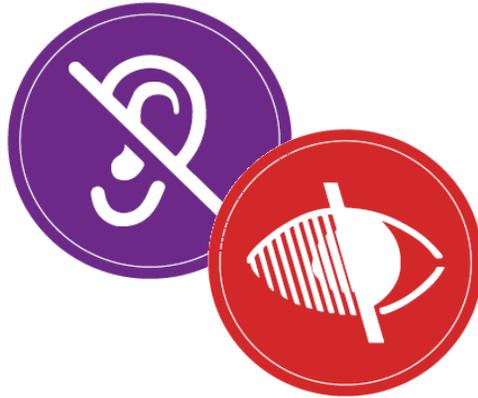
- Ubícate frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de la misma, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno
- Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano
- Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad
- Actúa de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro

## 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

### Protocolos según tipo de discapacidad

#### Discapacidad sensorial



- La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos <sup>6</sup>, dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva
- Brinda mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más
- Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse
- Ubícate en su campo de visión al realizar contacto
- Informa a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo
- Habla a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención
- Infórmale que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el tuyo
- Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

## 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

### Protocolos según tipo de discapacidad

#### Discapacidad visual



Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

- Infórmale qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz
- Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar
- Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio
- Evita darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos
- Presta atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verte, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas le estás mirando
- Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión
- Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona
- Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar

## 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

### Protocolos según tipo de discapacidad

#### Discapacidad auditiva



La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:

- Cada punto de atención debe procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas o acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevancia creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC y la Federación de Sordos de Colombia, Fenascol, que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea y la opción de Vídeo Mensajes por WhatsApp en la línea 3177735093
- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad
- En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba
- Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acude a indicaciones visuales
- Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios
- Habla claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparte la boca
- Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando

## 3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

---

### Protocolos según tipo de discapacidad

#### Discapacidad cognitiva



- La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo <sup>7</sup>.
- Escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos
- Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos
- Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano <sup>8</sup>. Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación
- Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar

6. Recuperado en <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

7. DNP (2015), Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Recuperado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

## 3.1.4) 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 <sup>9</sup>.

Así mismo, La Alcaldía Distrital de Santa Marta aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

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

Para los efectos de la Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En La Alcaldía Distrital de Santa Marta la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros regional de Víctimas (CRAV ) liderados por la oficina de la Alta Consejería la Paz y post conflicto en Santa Marta.

9. Ley 1448 de 2011

## 3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

---

### ✓ 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 <sup>10</sup>, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención <sup>11</sup>:

- Consulta a la persona si desea ser atendida en el CDR que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas
- Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio
- Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos
- Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas 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. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona
- Durante el proceso de atención, usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices tecnicismos
- Documéntate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial
- No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó

10. Ley 1448 de 2011

11. Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.

## 3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

---

### ✓ Atención a Víctimas

- Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas
- Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada
- Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño
- No brindes trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas
- Asume una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad
- Si requieres mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste
- No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y ten 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 tomes de manera personal su inconformismo
- Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada
- Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta
- Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sé empático.
- Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona

## 3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

---

### ✓ Sectores LGBTIQ

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

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

## 3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

---

### ✓ 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.

Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

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

## **3.1.5) Protocolo de Servicio para las Ferias de la Equidad**

---

### **✓ Previo a la realización del evento se debe:**

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará el Despacho Móvil, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar
- Remitir información a las entidades participantes y adelantar procesos de convocatoria tanto para estas como para la ciudadanía
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones, apoyo pertinente de las entidades y el acompañamiento y seguridad de las autoridades locales

### **✓ Durante el evento:**

- Realizar seguimiento a la prestación del servicio mediante la supervisión directa
- Asegurarse que las entidades cumplan durante la ejecución del evento con los requisitos de servicio previamente establecidos como el cumplimiento de horarios, disponibilidad de los elementos e insumos, cumplimiento de la agenda cultural programada y la permanencia del personal competente para brindar información y trámites

## 3.2) En el canal telefónico

---

La Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con la Línea única será 018000955532 y funcionará en la sede central de la Alcaldía y será atendida por operadores(as) con las herramientas necesarias para prestar un servicio de calidad y que permita dar información precisa y oportuna a los ciudadanos.

Igualmente se usa el conmutador con el número 4209600 trasladando las llamadas de los usuarios a las diferentes extensiones de la Alcaldía. son herramientas de comunicación a través de las cuales los ciudadanos pueden comunicarse desde la línea fija, celular, el chat o una video llamada.



Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los servidores deben tener en cuenta las siguientes pautas:

## 3.2) En el canal telefónico

---

- **Intensidad de voz.** Maneja una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor
- **Vocalización adecuada.** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras
- **Evita emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando
- **Transmite la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona
- **Sustenta y/o justifica la información brindada en caso de ser necesario.** Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Usa frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como *"por favor"* *"sí señor"* o *"sí señora"*.

## 3.2) En el canal telefónico

---

- **Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico
- **Escucha activamente a la ciudadanía.** Presta total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados
- **Interrumpe de forma respetuosa o con tacto.** Por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial
- **Transmite seguridad a la ciudadanía.** Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando
- **Controla la llamada.** Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos
- **Personaliza la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada

## 3.2) En el canal telefónico

---

➤ **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:

- Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
- Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
- Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.
- Transferir la llamada de manera errónea.

➤ **Realiza filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información

➤ **No cuelgues la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital

➤ **Ocupa el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada

## 3.2) En el canal telefónico

---

- **Trata respetuosamente a la ciudadanía.** Evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada
- **Transferencia de la llamada.** Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla
- **Confirma la información suministrada.** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente
- **Finalización de la llamada.** Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo al guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la línea Bogotá 195, recuerde que habló con (nombre del agente)”. Pregunta si le puedes ayudarle en algo más
- **Mensaje de texto SMS.** Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar

### 3.3) En el canal virtual

---

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

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.

Los medios virtuales que ha puesto la administración distrital a disposición de la ciudadanía son:

- E-mail:  
atencionalciudadano@santamarta.gov.c  
o
- Centros de Gobierno Abierto
- Chat Virtual.

Algunas pautas generales que deben atender los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

### 3.3) En el canal virtual

---

- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito<sup>12</sup> ; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas
- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros
- **Mejor experiencia en dispositivos móviles.** Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte los usuarios de la misma aplicación en diferentes dispositivos

## 3.3.1) Protocolo de atención a través del chat

---

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet <sup>13</sup>. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos
- Da inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responde las preguntas por orden de entrada y evita demoras injustificadas
- Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: -“Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”; pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”
- Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al ciudadano y brinda las opciones que procedan
- Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”
- Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos
- Evita utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito
- Antes de enviar la respuesta, revisa las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud
- Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte según el protocolo de la entidad.

13. Recuperado en <http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00>

## 3.3.2) Protocolo de atención en el correo electrónico

---

Los servidores son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón, no deben 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, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:

- Responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo
- Analiza si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía
- Informa al usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello
- Traslada el correo electrónico al área o servidor encargado de manejar la Gestión de Peticiones Ciudadanas en tu entidad, si su asunto corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción
- Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de "asunto".
- En el campo "para" designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.

## 3.3.2) Protocolo de atención en el correo electrónico

---

- Al responder un mensaje, verifica 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
- Inicia la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Sé 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
- Redacta 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
- Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios
- Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico
- Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisa 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
- Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, sigue esa directriz

### 3.3.3) Protocolo de redes sociales

---

- **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no
- **En el desarrollo del servicio.** Sugerir al ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal
- **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta



## Bibliografía

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía PLAN ESTRATEGICO DE GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO 2018
2. Protocolos de Servicio al Ciudadano 2018
3. Guía de Servicio al Ciudadano, Rigoberto Martínez Bermúdez
4. Manual de Servicio al Ciudadano Alcaldía Distrital de Bogotá

# Anexo 1. Guiones para llamadas

---

A continuación, se presentan los guiones definidos para la atención de llamadas y solicitudes de peticiones } Para los centros de atención telefónica (Call center) de las entidades, se deben seguir los dispuestos entre la entidad y los proveedores del servicio.

## Guiones para llamadas a

Caso	Guión
Saludo de bienvenida	Buenos (días, tardes, noches) Bienvenido(a) (eslogan definido por la administración distrital), mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) "En qué le podemos servir? Para el registro de llamada me indica por favor los siguientes datos; número de documento, números de teléfono fijo y celular y correo electrónico.
Espera	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) su consulta tardará de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (Si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá al ciudadano la espera de dos minutos adicionales).
Llamada equivocada	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) podrá obtener información de las entidades distritales y nacionales que hacen presencia CDR Para ubicar la información que usted solicita le sugerimos que consulte el directorio telefónico de la ciudad o la página web de la entidad.

# Anexo 1. Guiones para llamadas a la Línea 195

Caso	Guión
Retomar la llamada en espera	Gracias por su amable espera en línea
Llamada muda	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse
Confirma la información suministrada	¿La información suministrada ha sido clara?
Despedida	Gracias por llamar Alcaldía Distrital (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Despedida con encuesta	Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, por favor manténgase en la línea para responder una encuesta de tan solo 3 preguntas. Gracias por llamar (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Caída de Sistema	Señor (primer apellido ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) gracias por comunicarse (eslogan definido por la administración distrital). En el momento presentamos fallas técnicas con el sistema, por esta razón no podemos proporcionarle la información (nombre de la entidad). Por favor comuníquese con nosotros dentro de una hora y con gusto le resolveremos su inquietud.
Transferencia de llamadas a otro asesor	Señor (primer apellido ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), a continuación, le comunicaré con un asesor de (nombre de la entidad) quien le dará mayor información sobre (mencionar el tópico.) Que tenga buen (día, tarde, noche).

# Anexo 1. Guiones para llamadas

Caso	Guión
Transferencia a VDN	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) a continuación le comunicaré con un sistema de audio en donde escuchará la información sobre (mencionar el tema de consulta.) Gracias por llamar (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un (a) feliz (día, tarde, noche).
Guion para realizar transferencia al asesor	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), a continuación, le comunicaré quien le tomará o le consultará su queja o reclamo. Que tenga buen (día, tarde, noche)
Cuando se presente un problema de comunicación con el ciudadano que no permita al agente escuchar adecuadamente	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), se presentó una falla técnica y no fue posible entender su conversación, ¿por favor me confirma la información?
Ciudadano grosero	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), los términos que usted utiliza para comunicarse con nosotros no son adecuados, ni respetuosos, por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.
Cuando el ciudadano no desea esperar en la línea	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) en este caso, le sugerimos que se comunique de nuevo con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle colaborar con su solicitud.

## Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

---

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

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

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

## Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía<sup>14</sup>

---

**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.

14. 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."

## Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

---

**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.

**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.

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

## Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

---

**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.

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

## Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

---

**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.

**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.