# **Protocolos de servicio**

La Alcaldía Mayor de Bogotá 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.

## 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 específica:

* Anfitrión – Guarda de Seguridad Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: 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 a la sala de espera.
* Filtro en fila de entrega de turnos – Guarda de Seguridad Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: Es el encargado de preguntar a cada ciudadano en la fila de entrega de turnos qué trámite va a hacer, informarle los requisitos necesarios e indagarle sobre el cumplimiento de estos. En caso de no cumplirlos se debe informar cortésmente que no podrá ser atendido sin los mismos.
* Servidores de módulo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: Interactúan con la ciudadanía y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite.

## Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto

Para la administración distrital 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. La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP dispone 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.

## 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:

* *Preparar el punto de atención*
* Media hora antes de abrir el punto de atención verificar el orden de la oficina
* Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindara y enterarse de las novedades en caso de que se tengan
* Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas
* Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía
* *La presentación personal y la del sitio de trabajo son fundamentales*
* Mantener el puesto de trabajo ordenado y pulcro
* Portar el carné institucional
* No maquillarse durante la atención a la ciudadanía
* *Prepararse para brindar el mejor servicio*
* Conocer y aprender previamente sobre la información, los formatos, plantillas, los trámites y servicios que presta la Unidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno
* Infórmese en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.
* *Al establecer contacto con la ciudadanía*
* Sonreír
* Mirar a los ojos
* Proyectar un rostro amable pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
* Extender la mano recíprocamente a la ciudadanía en un saludo formal. Procurar que estas estén siempre limpias.
* Iniciar la conversación usando el siguiente libreto:

“Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”

“Bienvenido(a) a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP”

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?

* *Al prestar el servicio*
* Concéntrese en la conversación con el ciudadano y haga saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrar empatía a través de la voz con su situación y asienta con la cabeza
* Nunca se distraiga mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no conteste o chatee en el celular, ni use audífonos
* Adapte la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano en toda situación y vocalice de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo
* Si prefiere tome nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación
* Si requiere que la persona dé más información sobre un tema, use frases del tipo “decía Usted…” y complemente con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo
* Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano
* Permita a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas
* Reformule los hechos importantes y sea prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando
* Tenga 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 tenga que retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar
* Explíquele 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
* *Cuando finalice la atención*
* Confirme con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento
* Si es posible y/o necesario, entréguele información escrita para garantizar la total transferencia de la información
* Diríjase al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrézcale toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntele si hay algo más en que le pueda servir
* Despídase con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradezca su visita
* *Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:*
* Sea empático, póngase en su lugar y manifiéstele saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
* Muestre interés por su caso y hágale sentir que no es una molestia
* Manténgase abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada y/o alterada
* Tenga paciencia e invite a la persona a expresar con claridad su problema, no lo interrumpa hasta que termine
* Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema
* Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”
* Evite buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón
* Evite alterarte, subir la voz o mostrarse indiferente ante el reclamo del ciudadano
* Analice las opciones que tiene para resolver la situación y presente una propuesta de solución; evite comprometerse en asuntos que no pueda cumplir
* Si la persona con la que va a dialogar se encuentra muy agresiva y sospecha que puede haber una escalada de violencia, pida 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 pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
* Refiera 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”.
* *Protocolo para atención presencial en territorio*
* Porte el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos
* Maneje de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita
* Programe y asista a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procure el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad
* Concéntrese en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechace solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas
* Sigua estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas
* Adelante el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad
* Aplique los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo

## 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*
* 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
* *Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos*
* Bríndele atención rápida y oportuna
* Priorice su ingreso a la fila preferente
* Otórgueles turno de corta espera
* En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala en un espacio donde estén cómodas
* *Personas con problemas de seguridad y/o protección*
* Priorice 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*
* Priorice su servicio y bríndeles la asistencia que demanda su estado de salud
* *Infantes, niños, niñas y adolescentes*

Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención[[1]](#footnote-1):

* En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos[[2]](#footnote-2) 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.
* *Personas de talla baja*
* Adapte el módulo de atención quitando obstáculos o ubíquese de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual
* Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al suyo
* Nunca le acaricie la cabeza
* Trátela 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”.
* *Personas con discapacidad*
* Siempre debe usar el término personas con discapacidad[[3]](#footnote-3) y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades
* Es importante que conozca 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 debe contactarlo y dirigirlo a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad
* Ofrézcale su ayuda para desplazarse por el lugar o solicite ayuda del servidor delegado
* Bríndele a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos
* Verifique si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo

## 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:

* Ubíquese 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 esta, 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
* Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano
* Camine 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 Unidad
* Actúe 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
* *Discapacidad sensorial*
* La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos auditivos[[4]](#footnote-4), dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y auditiva
* Brinde mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más
* Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse
* Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto
* Informe a la persona que está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo
* Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención
* Infórmele que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tóquele su brazo y permítale que sujete el suyo
* Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.
* *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.

* Infórmele qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva voz
* Guíe a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en su hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar
* Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes
* Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le dé indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio
* Evite 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
* Preste atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verlo, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le habla le está mirando
* Aumente la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión
* Describa con claridad cuáles documentos le entrega a la persona
* Tome la mano de la persona y llévela hasta el punto donde debe firmar
* *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 Relevo 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, evite 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, puede pedir que lo repita o lo escriba
* Utilice frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acuda a indicaciones visuales
* Mantenga siempre el contacto visual mientras le esté hablando y permítale que visualice su rostro para que lea sus labios
* Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparse la boca
* Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo está gritando
* *Discapacidad cognitiva*
* La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo[[5]](#footnote-5).
* Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos
* Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos
* Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano[[6]](#footnote-6). Dele instrucciones cortas y emplee ejemplos para facilitar la comunicación
* Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada
* Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar

## Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad[[7]](#footnote-7). Así mismo, el Distrito Capital 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 Distrito Capital 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 Locales de Atención a Víctimas (CLAV) liderados por la oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

* *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[[8]](#footnote-8), 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[[9]](#footnote-9):

* Consulte a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Unidad o si desea ser atendida condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
* Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
* Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio
* Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos
* Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado
* Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona
* Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial
* Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos
* No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó
* Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas
* Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada
* Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño
* No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas
* Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad
* Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retome lo que no entendio
* No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo
* Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada
* Solicite apoyo cuando desconozca información o si cree que no 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.
* Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona
* *Sectores LGBTIQ*

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

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

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

## Estándar de infraestructura de espacios para el servicio en el canal presencial

Para la prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial se deben considerar factores relacionados con la infraestructura del espacio físico de atención como son la señalización, estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y condiciones de seguridad.

* Pautas de manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial
* Se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de vivienda, seguridad e higiene en los establecimientos de atención al público
* Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los servidores y a la ciudadanía en espacios físicos de atención
* El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación
* Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada 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
* Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente
* Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas. Por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde el ciudadano pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja y se desarrollen prácticas de cuidado, respeto, reconocimiento, dignificación y el compromiso ético de las diferentes entidades en prevenir prácticas de revictimización o victimización secundaria.
* Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso
* Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos
* El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo
* Es importante contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención y/o con pantallas, televisores o equipos multimedia que cumplan tal fin

## En el canal telefónico

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP cuenta con el centro de atención telefónica el cual es una herramienta de comunicación a través de las cuales los ciudadanos pueden comunicarse desde la línea fija, celular.

La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio, que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos y que el nivel de abandono de las llamadas debe ser inferior al 5%.

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

* *Intensidad de voz*. Maneje 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.* Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras
* *Evite 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
* *Transmita la información al ritmo del interlocutor*. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona
* *Sustente y/o justifique 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.
* *Use frases de etiqueta telefónica*. Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.
* *Escuche activamente a la ciudadanía.* Preste 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
* *Interrumpa 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
* *Transmita seguridad a la ciudadanía.* Omita titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando
* *Controle la llamada.* Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos
* *Personalice la llamada*. Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada
* 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.
* *Realice 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 cuelgue 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 la Unidad
* *Ocupe 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
* *Trate respetuosamente a la ciudadanía.* Evite 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
* *Confirme 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*. Despídase de la persona de manera cordial, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, recuerde que habló con (nombre del agente)”. Pregunta si le puedes ayudarle en algo más

## 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 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a disposición de la ciudadanía son:

* Guía de Trámites y Servicios
* Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas
* Páginas y sitios web de la entidad
* Chat institucional

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

* *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[[10]](#footnote-10); 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

## 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[[11]](#footnote-11). Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

* Antes de empezar el servicio, verifique el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tenga a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos
* De inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responda las preguntas por orden de entrada y evita demoras injustificadas
* Al aceptar la solicitud en el chat, salude 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, analice el contenido y establezca el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al ciudadano y brinde las opciones que procedan
* Clarifique y precise 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?”.
* Busque la información, prepare la respuesta e informe a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarse en leguaje 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
* Evite 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, revise 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, debe agradecer el uso del servicio y despedirse. “Gracias por utilizar el canal chat de la Unidad Administrativa Especial de Servicio Públicos - UAESP

## 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:

* Responda únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y de respuesta desde el mismo correo
* Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía
* Informe 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
* Traslade el correo electrónico al área o servidor encargado de manejar Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su 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
* Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
* En el campo “para” designe al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
* Al responder un mensaje, verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, 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…”
* 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
* Use mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios
* Tenga 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
* Revise que debajo de su 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.
* 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

## 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

1. 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. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)
3. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009 [↑](#footnote-ref-3)
4. http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/ [↑](#footnote-ref-4)
5. Recuperado en http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/ [↑](#footnote-ref-5)
6. 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%20D EL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf [↑](#footnote-ref-6)
7. Ley 1448 de 2011 [↑](#footnote-ref-7)
8. Ley 1448 de 2011 [↑](#footnote-ref-8)
9. 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. [↑](#footnote-ref-9)
10. Resolución 003 de 2017 [↑](#footnote-ref-10)
11. Recuperado en http://definicion.de/chat/#ixzz45veF2P00 [↑](#footnote-ref-11)