

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 1 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 PROPÓSITO DEL MANUAL.....	3
1.1.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD.....	3
1.1.2 PROCESOS MISIONALES.....	4
1.2 ALCANCE.....	5
1.3 MARCO NORMATIVO.....	5
2. TÉRMINOS UTILIZADOS	7
3. CICLO DE SERVICIO	9
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN	9
4.1 PROTOCOLO PARA EL CANAL PRESENCIAL.....	10
4.1.1 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	11
4.1.2 PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	11
4.1.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL	13
4.1.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	14
4.1.5 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	19
4.2 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	24
4.2.1 PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	24
4.3	PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL.....
	26

Elaboró	Revisó	Aprobó
Roberto Carlos Narváez Cortés Contratista – Dirección de Gestión Corporativa y CID – Servicio al Ciudadano - Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222 05 - Servicio al Ciudadano	Darryn Calderón Trujillo Contratista – Contrato 281 de 2018 Dirección de Gestión Corporativa y CID	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID
Fecha:30-04-2018	Fecha: 09-05-2018	Fecha: 15-05-2018

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 2 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

4.3.1 PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN VIRTUAL POR CORREO ELECTRÓNICO.....	26
5. MANEJO DE CIUDADANOS CONFLICTIVOS	28
6. CONSEJOS PARA DAR UNA RESPUESTA EN CASO DE NO RESOLVER FAVORABLEMENTE UNA SOLICITUD	30
7. BIBLIOGRAFÍA.....	30
8. CONTROL DE CAMBIOS	30

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 3 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

1. INTRODUCCIÓN

Reconociendo la importancia del Servicio al Ciudadano como uno de los ejes de la Administración Pública y uno de los objetivos primordiales del Estado, la Caja de la Vivienda Popular dirige sus esfuerzos a la mejora continua de la calidad de sus servicios y al incremento de la satisfacción de los ciudadanos que conforman uno de los grupos de valor más importantes para el Distrito, la población vulnerable de estratos 1 y 2 con necesidades insatisfechas en materia habitacional.

En este contexto, el presente Manual reúne los principales conceptos del servicio a la ciudadanía que deben ser apropiados, no solo por las personas que atienden de manera directa al ciudadano, sino por todos los servidores públicos de la entidad. Este documento además de establecer los protocolos y roles de atención, también se constituye en una guía de acción para una mejor prestación del servicio.

En virtud de lo anterior, se invita a todos los servidores públicos de la entidad a adoptar el presente Manual y a asumir el compromiso con la excelencia del servicio.

1.1 PROPÓSITO DEL MANUAL

El propósito de este Manual es establecer protocolos para la operación cotidiana de la atención a la ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular.

1.1.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD

Los servidores públicos de la Caja de la Vivienda Popular deben orientar sus esfuerzos para contribuir con el logro de los siguientes objetivos:

1. Ejecutar las políticas de la Secretaría del Hábitat a través de los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos conforme el Plan Distrital de Desarrollo vigente.
2. Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.
3. Adoptar soluciones tecnológicas de punta que correspondan a las necesidades de la entidad y que contribuyan al alcance de las metas institucionales.
4. Desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Gestión institucional basado en mejora continua.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 4 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

5. Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad.

1.1.2 PROCESOS MISIONALES

Los servidores públicos deben enfocar su quehacer diario de acuerdo con el área de su misionalidad institucional, en los siguientes procesos:

a. Proceso de Reasentamientos Humanos

Garantizar la protección del derecho fundamental a la vida de los hogares ubicados en la zona de alto riesgo no mitigable por fenómenos de remoción en masa, los cuales se encuentran en situación de alta vulnerabilidad y requieren ser reasentados a una alternativa habitacional legal y económicamente viable, técnicamente segura y ambientalmente salubre, de igual forma contribuir para que los predios localizados en alto riesgo sean aprovechados para el bienestar de la comunidad y sirvan para prevenir el desarrollo de asentamientos ilegales.

b. Proceso de Mejoramiento de Barrios

Ejecutar las intervenciones priorizadas por la Secretaría Distrital del Hábitat, en los territorios priorizados y con los recursos asignados, a través de los "procesos de elaboración de Estudios y Diseños, y construcción de obras de infraestructura en espacio público a escala barrial", y mediante la gestión administrativa y operativa de los recursos del "Proyecto de Inversión 208 Mejoramiento de Barrios", lograr contribuir al "Programa Mejoramiento Integral de Barrios", y al "Programa Intervenciones Integrales en el Hábitat.

c. Proceso de Mejoramiento de Vivienda

Prestar acompañamiento mediante asistencia técnica, social y jurídica que permita mejorar las condiciones constructivas y de habitabilidad de los inmuebles localizados en las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) de Mejoramiento Integral, con el fin de garantizar el derecho a la vida y una vivienda digna.

d. Proceso de Urbanizaciones y Titulación

Titular predios de desarrollos urbanísticos de la Caja o que han sido cedidos a la misma por otras entidades públicas o privadas, con el fin de garantizar el derecho a la propiedad."

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 5 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

e. Proceso de Servicio al Ciudadano:

El objetivo del proceso es prestar el servicio a la ciudadanía en condiciones óptimas de calidad, garantizando la accesibilidad, protección de los derechos de la ciudadanía y brindando una atención eficiente, oportuna y eficaz, promoviendo la participación e interacción permanente a través de los diferentes canales.

1.2 ALCANCE

El presente Manual está dirigido a todos los servidores públicos de la Caja de la Vivienda Popular. Los servidores públicos de ventanilla o módulo son quienes principalmente interactúan con la ciudadanía, ya que es aquí donde se materializa la prestación del servicio y donde se cuenta con la probabilidad de solución de los requerimientos de quienes acuden al punto de atención. Son quienes participan en el Ciclo de Servicio. Igualmente, se describen los protocolos de atención.

1.3 MARCO NORMATIVO

Norma	Descripción	Origen			Artículo
		Nacional	Distrital	Interno	
Constitución Política de Colombia	La Constitución Política de Colombia de 1991 es la carta magna de la República de Colombia.	X			Art. 2 Título XII, Art. 342 Título II, Cap. 3, Art. 82 Título II, Cap. 3 De los derechos colectivos y del Ambiente.
Ley 1474 de 2011	"Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"	X			Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 6 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

Norma	Descripción	Origen			Artículo
		Nacional	Distrital	Interno	
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	X			Arts. 4, modificado por el artículo 26 del Decreto 19 de 2012 y Artículos 6, y 8. Decreto 4669 de 2005 por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, Decreto 1151 de 2008 que reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
Ley 970 de 2005	Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.	X			Arts. 1,2,5,6,7,8 y 10
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009.	X			
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción	X			Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 7 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

Norma	Descripción	Origen			Artículo
		Nacional	Distrital	Interno	
Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”	X			Capítulo 3, sección 1, Capítulo 4, sección 1, sección 2, sección 3, sección 4, Capítulo 5, sección 1 sección 2, sección 3 Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Título sustituido por: Art. 1 Decreto 124 de 2016)
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	X			Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	X			Arts. 2 ,13 16 y su parágrafo, 24, 25, 26 y 32
Decreto Distrital 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.”		X		

2. TÉRMINOS UTILIZADOS

CANAL DE SERVICIO. Modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía interactúa con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 8 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

CIUDADANIA. Significa el conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive.

CIUDADANOS. Personas consideradas como miembros activos de un Estado, titulares de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

IDENTIDAD DE GÉNERO. Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno o una quiere ser, de autodeterminación. La sociedad tiende a asignar a cada persona, un género según la idea que tiene del sexo que les corresponde, por ello se tiende a relacionar lo masculino con el hombre y lo femenino con la mujer.

Dentro de la identidad de género, encontramos términos como: **Transgenerista.** Es la persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino, esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís y transformistas, entre otras. **Transexual.** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna, primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales. **Travesti.** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. No necesariamente conlleva cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales. **Transformista.** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna por ejemplo en teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc. **Trans.** Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como tal, en lo relacionado con la experiencia de tránsito entre los géneros frente a la opresión que la sociedad hace al asignar un género sin tener en cuenta el libre desarrollo de la personalidad de cada persona.

IDENTIDAD SEXUAL. Concepto de sí mismo, la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos. Hombre o mujer es la idea que se ha construido culturalmente de una persona según sus características genéticas, físicas y psíquicas predominantes masculinas o femeninas e intersexual es aquella persona que presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. La identidad sexual no es estática, cambia por decisión de la persona.

MEDIO DE INTERACCIÓN CIUDADANA. Espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la entidad para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos ante las Entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan Puntos de Contacto, Puntos de Atención o Centros de Servicios.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 9 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

ORIENTACIÓN SEXUAL. Se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.

PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA. Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía.

SERVICIO A LA CIUDADANIA. El Decreto 197 de 2014 lo define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

SERVIDORES PÚBLICOS. Para efectos del presente Manual, son las personas que desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la Caja de la Vivienda Popular y que de manera particular interactúan con el ciudadano.

3. CICLO DE SERVICIO

El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y su organización y termina, sólo temporalmente, cuando el usuario considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste decide regresar por él. Este punto de contacto está definido por los diferentes canales de atención, y dependiendo de ese canal se inicia el protocolo de atención.

Constituye los diferentes puntos de contacto (momentos de verdad) que se dan en la relación con el ciudadano o ciudadana y marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio, y por ende la imagen de la entidad.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

En consideración a que la interacción con la ciudadanía tiene sus características propias según el canal de atención, es importante establecer los respectivos protocolos que serán utilizados por la Caja de la Vivienda Popular.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 10 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

4.1 PROTOCOLO PARA EL CANAL PRESENCIAL

Este protocolo inicia cuando el ciudadano ingresa al punto de Atención ubicado en la Carrera 13 No. 54-13 Chapinero.

El primer contacto del ciudadano es con el personal de vigilancia, quienes, de acuerdo con su protocolo de seguridad, y en el marco de su labor, saludan y verifican las condiciones de seguridad del caso.

A continuación, y de acuerdo a la orden de llegada, exceptuando la política de atención preferencial, el ciudadano es direccionado al Módulo No. 1 de Atención, y allí es recibido por un servidor público, quien lo saluda de manera amable y le solicita información básica de identificación, como lo indica el Manual de Atención Al Usuario – SIMA, con el objetivo de generar el ticket el turno o a la ventanilla única de correspondencia para radicación de documentos.

El ciudadano es atendido en orden de llegada, otorgando prioridad de atención (preferencial) si se requiere. El servidor escucha al ciudadano, captura o actualiza los datos básicos del mismo en el aplicativo SIMA. Conocido el motivo de la visita del ciudadano, el servidor identifica si la gestión a realizar corresponde a la entidad; caso contrario si la información que el ciudadano requiere no es pertinente a la entidad, se le informa y orienta sobre la entidad competente que atenderá su necesidad.

Se le pregunta al ciudadano si desea continuar con el trámite, en este caso y cuando efectivamente la gestión es de competencia de la entidad se le entrega el ticket en el que se indica el código del turno y el número del módulo de atención (del 2 al 8).

El servidor público de manera adicional le indica al ciudadano, que puede tomar asiento y que esté atento a la pantalla dispuesta, en la cual aparecerá del código del turno asignado, para su llamado y posterior atención o lo direcciona al área misional o de apoyo competente.

Si el ciudadano manifiesta que su necesidad está enfocada a presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia por Actos de Corrupción o Faltas Disciplinarias (PQRSD), el servidor público le informa que se debe solicitar el formato de radicación PQRSD (208-SC-FT03 RADICACIÓN PQRS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN O FALTAS DISCIPLINARIAS), diligenciarlo y radicarlo en la Ventanilla Única de correspondencia. Si el ciudadano manifiesta el desconocimiento en el diligenciamiento del formato, el servidor deberá ofrecer la orientación respectiva.

En atención a la radicación de PQRSD, el servidor público debe dirigirse para su conocimiento y empoderamiento al documento denominado Procedimiento De Atención A Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias Por Actos De Corrupción.

El servidor público ubicado en cada uno de los módulos, procederá a utilizar el aplicativo

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 11 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

SIMA con el objetivo hacer visible en la pantalla dispuesta el código de turno y que el ciudadano se dirigía hacia el módulo en donde lo atenderá. Si pasados 30 segundos el ciudadano que posee el código de turno no se acerca al módulo, el servidor público hará un llamado verbal mencionando el nombre y apellido de la persona que debe presentarse en el módulo, como está registrado en el SIMA. Acción que repetirá por dos veces más. Si al tercer llamado no se presenta la persona con el ticket correspondiente, se procederá al atender a la persona con el turno siguiente.

Si luego se presenta el ciudadano con el turno que perdió, se procederá a habilitar el código del turno para su llamado.

4.1.1 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

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

- **Horario:** Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Expresión facial:** la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **Voz y Lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Postura:** la postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **Imagen:** Adopte la imagen corporativa usando carné institucional.

4.1.2 PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- a) Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.
- b) Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.
 - Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 12 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.

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

Usted como Servidor Público de la Entidad, adicione al protocolo básico de atención presencial lo siguiente:

- Hágle saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del por qué debe dirigirse a otro punto cuidando de orientar al ciudadano de la manera más precisa. Si el punto o módulo al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia donde debe dirigirse. De ser posible, transfiera el turno para la entidad y el trámite correspondientes mediante el sistema de asignación de turnos del centro de atención. Si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor público que lo atenderá.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 13 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, infórmele del por qué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano que puede presentar una petición a la entidad la cual se resolverá dentro de los términos establecidos por la Ley.
- En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita para garantizar total transferencia de información.

4.1.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL

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

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

- En la atención de adultos mayores y mujeres embarazadas se debe tener en cuenta que una vez ingresan a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que sean atendidos de forma preferencial; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos se brinda por orden de llegada. En la atención es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- En la atención de personas con y en situación de discapacidad, se hace necesario definir y precisar algunos conceptos. Así pues, se define “la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona”
- En la atención de infantes, niños, niñas y adolescentes, “Los niños y las niñas son sujetos de derechos, en ese sentido, deben ser tratados como sujetos autónomos de acercarse a la institucionalidad y recibir una atención pertinente y de calidad”.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 14 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

4.1.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**, como se planteó en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

La Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

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

a. Discapacidad Auditiva

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

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 15 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

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

b. Discapacidad Visual

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

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.
- El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado del mismo.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 16 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse geo referencialmente en el espacio, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- Evite subir la voz, dado que, en este caso, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

c. Discapacidad Sensorial

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

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 17 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

d. Discapacidad Física

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

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayúdele si ha de transportar objetos.
- Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 18 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras colóquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultad para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

e. Discapacidad Cognitiva

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

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 19 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

f. Personas de Talla Baja

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

- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

4.1.5 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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

a. Protocolo General de Atención para Víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 20 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

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

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.
- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 21 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

b. Protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI

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

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

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 22 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

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

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 23 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

c. Protocolo de Atención a Etnias

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

Consejos de Atención:

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Recuerde que esta es una Política Distrital, por lo cual no es sólo competencia de una persona o de una dependencia, usted tiene obligaciones sobre la misma y su respuesta no puede ser de simple traslado a otra área del Distrito. La persona a la cual usted atiende, entiende el Distrito Capital como una sola institución y en este sentido, usted debe hacerle sentir que conoce esta política, que está comprometido en su implementación y que puede darle una respuesta efectiva antes de dirigirla a otro lugar.

4.1.6 FINALIZACIÓN DEL PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL

Finalmente, el servidor le preguntará al ciudadano si le puede servir en algo más y se despedirá agradeciendo la visita, deseándole un buen día y recordándole que todos los trámites y servicios con la Caja de la Vivienda Popular son totalmente gratuitos y no requieren intermediarios.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 24 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

Con la aplicación de estos protocolos, se pretende ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen.

Cabe señalar, dichos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores y colaboradoras que realizan atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado.

4.2 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que, entre otros, ofrece el Distrito Capital; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros.

4.2.1 PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano. Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad y en caso contrario, el mensaje que se transmite podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- **Transmita la información al ritmo del ciudadano:** Tiene que ver directamente con la velocidad con la que se brinda la información. En este aspecto, es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según la capacidad de comprensión del ciudadano.
- **Vocalización adecuada:** Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Sustente y/o justifique la información brindada:** Tiene que ver con la capacidad que posee un servidor público para argumentar las posiciones y respuestas que da al ciudadano en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, esto significa un vocabulario claro, sencillo y que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Use frases de etiqueta telefónica:** Hace referencia a la forma en cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano. Por ejemplo, “por favor” u otras que determine cada Entidad. Del mismo modo, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “sí señor” o “sí señora”. Estas frases deben utilizarse al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 25 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- **Escuche activamente al ciudadano:** Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada. Cuando la escucha no posee esta característica, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano da a conocer su situación. Si lo que manifiesta el ciudadano es intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, si será necesario interrumpirlo. En estos casos el servidor público determina cuándo y cómo se debe interrumpir.
- **Controle la llamada:** Tiene que ver con la capacidad del servidor público para abordar la llamada y llevar el control de la misma; significa que debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar así ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas, es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- **La duración de la llamada debe ser apropiada:** con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, los servidores públicos deben evitar las siguientes situaciones:
 - La información ya fue ubicada por el servidor público y no se retoma la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - El servidor público se extiende sin necesidad durante la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - La asesoría del servidor público es inferior al motivo de la consulta o evita suministrar datos complementarios, con el fin de disminuir el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
- **Personalice la llamada:** Este concepto se relaciona con el uso que los servidores públicos hacen del nombre de ciudadano durante la llamada, el cual es necesario aplicarlo una vez como mínimo, la utilización tampoco debe ser en extremo.
- **Realice filtros adecuados:** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- **El servidor público no debe colgar la llamada:** Colgar la llamada que ingresa a la Entidad o dejar de contestar son comportamientos que se deben evitar, teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico.
- **Ocupación del canal adecuadamente:** Esto hace referencia a que los servidores públicos deben utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 26 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera, debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante y no cuelgue la llamada.

- **Trate de manera respetuosa al ciudadano:** Evite utilizar un lenguaje agresivo durante la llamada.
- **Confirme la información suministrada:** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar que el ciudadano deba llamar nuevamente.
- **Finalice la llamada:** recuerde que habló con (nombre del servidor público) ...”

4.3 PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL

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

- Portal web:
www.cajaviviendapopular.gov.co
- Guía de Trámites y Servicios:
<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:
<http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Correo Electrónico:
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

4.3.1 PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN VIRTUAL POR CORREO ELECTRÓNICO

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 27 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

Tips de Atención

- Siga el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y así mismo responda desde allí, no use correos personales.
- Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remita a la entidad encargada e informe de ello al ciudadano o ciudadana.
- Traslade un correo electrónico al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de una entidad.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- En el campo “para” designe al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “cc” (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verifique si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escriba siempre en lenguaje impersonal.
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 28 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

- El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hará en caso de ser estrictamente necesarios.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Como servidor público, debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o ciudadana lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recuerde usar las plantillas de firma establecidas por la entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, siga esa directriz.

5. MANEJO DE CIUDADANOS CONFLICTIVOS

Como servidor público, es conveniente examinar primero sus propias reacciones con los demás. La respuesta instintiva, aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difíciles están tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen. Muy probablemente los servidores públicos terminan enfadados, frustrados y decepcionados consigo mismos. Por ello, es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor, si antes ha elaborado su estrategia.

Pregúntese qué tipo de reacción tiene con una persona conflictiva que conozca. ¿Reacciona de forma muy negativa?, si es así, ¿por qué razón? Deténgase a pensar racionalmente cuál debería ser su forma de actuar. Estallando y entablando una feroz batalla verbal no se soluciona la situación.

Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprenda las opciones que tiene y aprenderá a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 29 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

incrementar sus puntos fuertes (y se supone que disminuirán los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo.

Para comprender mejor sus reacciones ante las personas conflictivas, pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- ¿Desea realmente estar bajo el control de los demás, cediendo a una provocación?
- ¿Cuál es su reacción cuando se enfrenta a alguien que está furioso con usted?
- ¿Cómo responde a la crítica?
- ¿Dice y expresa lo primero que le viene a la cabeza?
- ¿Es capaz de controlar sus reacciones?

Deben los servidores públicos de los puntos de servicio, utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a los ciudadanos difíciles.

- ¿Cómo hacerlo?

Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:

- Que se exprese sin interrupciones
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
- Mantenga el contacto visual
- Omítase la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.

En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrole solidaridad.

Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del ciudadano toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir, las personas en muchas ocasiones prefieren una solución costosa pero definitiva.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	Código: 208-SC-Mn-03	
		Versión: 1	Pág. 30 de 30
		Vigente desde: 15-05-2018	

6. CONSEJOS PARA DAR UNA RESPUESTA EN CASO DE NO RESOLVER FAVORABLEMENTE UNA SOLICITUD

En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un ciudadano. Por lo tanto, a continuación, se detallan algunos consejos para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que el ciudadano se sienta inconforme.

¿Cómo hacerlo?

- Ofrezca una disculpa al ciudadano por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- Diga "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

7. BIBLIOGRAFÍA

- a. Manual del Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá
- b. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación
- c. Procedimiento Servicio al Ciudadano (208-SC-Pr-06)
- d. Manual Atención al Usuario – SIMA (208-SC-Mn-02)
- e. Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Caja de Vivienda Popular (208-PLA-Mn-01)

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1	15-05-2018	Creación del documento	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID