

# Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3:



**AQUÍ  
SÍ PASA  
BOGOTÁ  
MI CIUDAD  
MI CASA**

**BOGOTÁ**

**Cuidadores  
de la  
Confianza**

Una orientación, una solución o un trámite resuelto puede cambiar la cotidianidad de una persona. Por eso, cada encuentro nos permite servir mejor.

Súmame a la socialización del

**Manual de Servicio a la Ciudadanía  
del Distrito Capital Vs 3**

|           |           |                                                                                             |
|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| VIERNES   | 2:00 P.M. | MODALIDAD                                                                                   |
| <b>29</b> | a         | VIRTUAL                                                                                     |
| MAYO      | 4:00 P.M. |  Teams |

❖ Agradecemos nos informen si tienen algún inconveniente en que la sesión sea grabada

# MANUAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Version 3

## OBJETIVO



### La Acción

Mejorar la experiencia de servicio + Facilitar el acceso a la oferta distrital.



### El Puente

Fortalecer la confianza institucional cumpliendo compromisos.



### El Resultado Final

Garantizar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes.

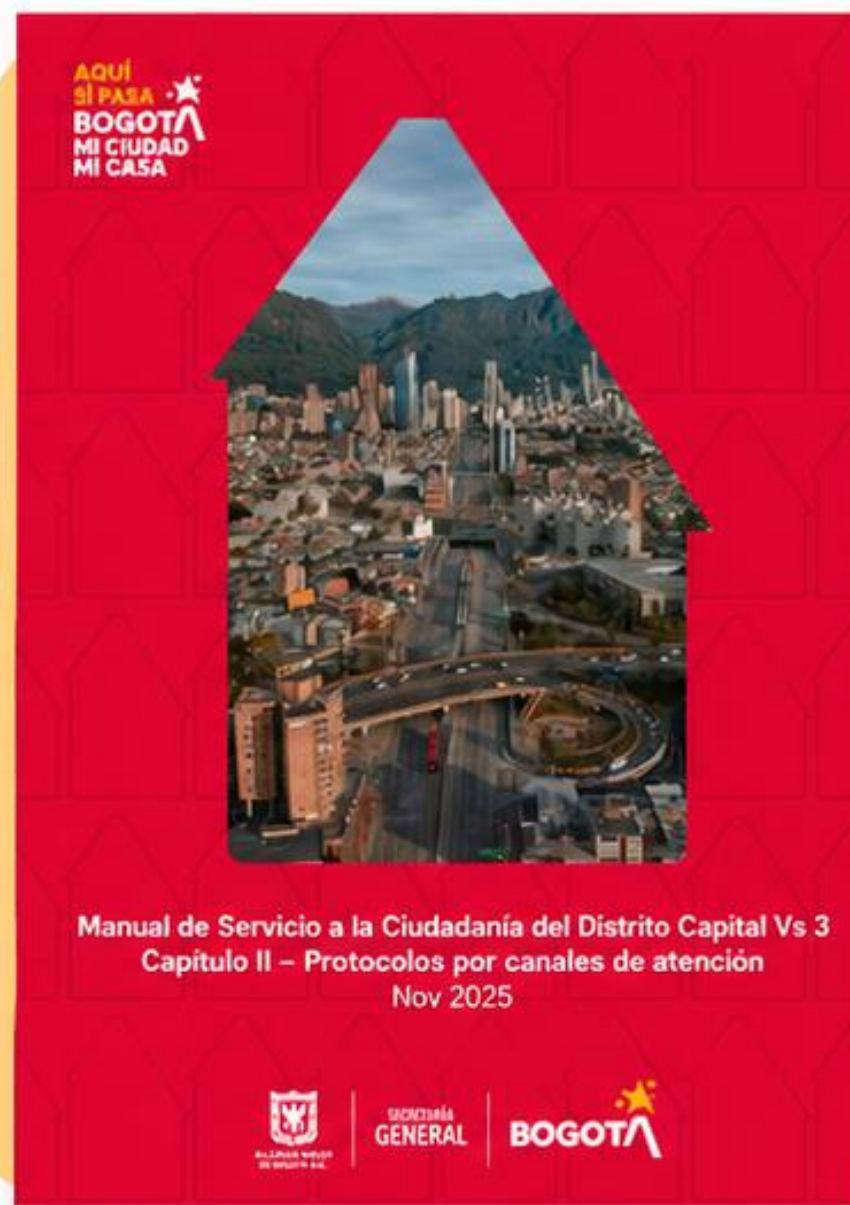
*Cuidadores  
con Confianza*

## ¿CÓMO SE COMPONE EL MANUAL?



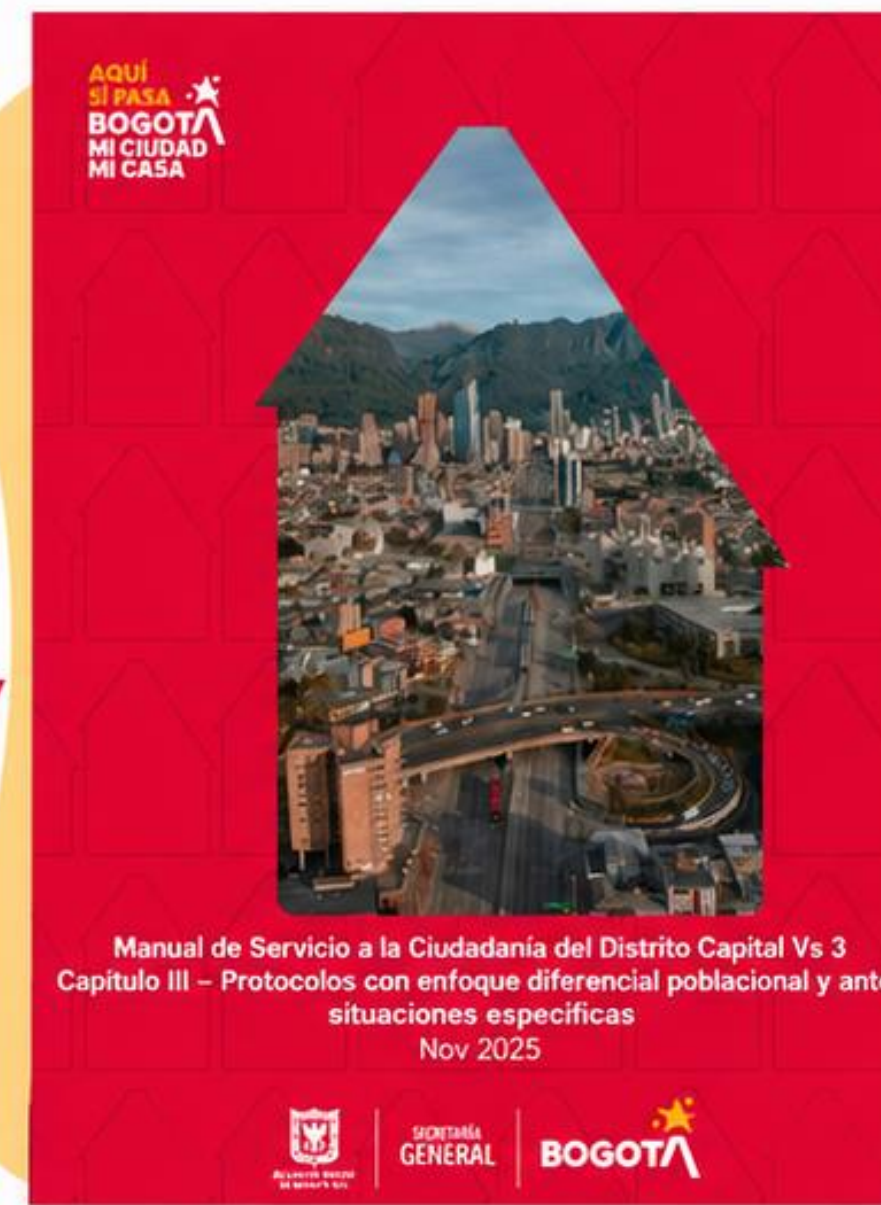
1

Capítulo I. Aspectos generales



2

Capítulo II. Protocolos por canales  
de atención



3

Capítulo III. Protocolos con enfoque diferencial  
poblacional y ante situaciones específicas

# CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

# ¿Cuáles crees que son los Principios del servicio?

# PRINCIPIOS DEL SERVICIO

Son lineamientos que orientan la atención a la ciudadanía en las entidades distritales, guiando las acciones y decisiones de los servidores públicos para brindar un servicio transparente, oportuno y de calidad.



**Ciudadanía como razón de ser**



**Confianza institucional**



**Accesibilidad**



**Cobertura**



**Corresponsabilidad**



**Respeto**



**Innovación**



**Inclusión**



**Oportunidad**



**Transparencia**



# ¿Cuáles crees que son las Competencias en el servicio?

# COMPETENCIAS EN EL SERVICIO

Son las capacidades, habilidades y actitudes de los servidores y colaboradores públicos para brindar una atención adecuada, efectiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía.



✓ Orientación a la ciudadanía



✓ Resolución de conflictos



✓ Comunicación efectiva



✓ Empatía



✓ Aprendizaje continuo



✓ Trabajo en equipo



# ¿Cuáles enfoques para la atención a la Ciudadanía conoces?

# ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población o grupos de atención y reconocerlos en sus particularidades:



Enfoque de derechos



Enfoque de población diferencial



Enfoque territorial



Enfoque de género



Perspectiva de interseccionalidad



## CAPÍTULO II: PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN

# Nuestros canales de atención?

## PRESENCIAL



## TELEFÓNICO



Redes de telefonía  
fija o móvil en cada  
entidad

## VIRTUAL



**SuperCADE**  
VIRTUAL

**Bogotá**  
te escucha

**f** Redes Sociales  
Guía de Trámites y Servicios



# ATENCIÓN PRESENCIAL



## Antes de iniciar..

- ✓ **Revise Herramientas** como tablet, celular y sistemas de información funcionen
- ✓ **Conoce la información**, entidades y servicios que se prestan en el Centro de Encuentro y lugares cercanos.
- ✓ **Tener en cuenta las particularidades** de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física.
- ✓ **Porte adecuadamente la Prenda Institucional** y el carnét de manera visible.



Revise herramientas



Conozca la información



Tenga en cuenta las particularidades



Porte su prenda y carné visible



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

*Cuidadores  
de la  
Confianza*

## Durante el contacto con la ciudadanía...



✓ Mira a los ojos y proyecta un rostro amable.



✓ Recuerda, el lenguaje corporal es fundamental.



✓ Salude e invítele a que informe la solicitud.



✓ Utilice los guiones establecidos por la Entidad



✓ Concéntrate en la atención, con total disposición.



✓ Maneje el **tono y volumen** de la voz. (vocalización adecuada)



✓ Evite emitir **sonidos incómodos**



✓ No utilices **diminutivos**, expresiones que le incomoden ni **tecnicismos**.



✓ No demuestre **prevención ni rechazo** a una persona por su orientación, forma de vestir o de hablar.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Confirma con la persona, si la información recibida está clara y total.  
**Despídase con amabilidad, deseándole buen día.**

Cuidadores  
de la  
Confianza



195  
BOGOTÁ

Redes de telefonía  
fija o móvil en cada  
entidad

# ATENCIÓN TELEFÓNICA

1



Revise **computador, aplicativos, teléfono, diadema y documentos** para la atención estén disponibles.

2



Maneje el **tono y volumen de la voz**, con vocalización adecuada y al ritmo del interlocutor.

3



Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, utilice **los guiones establecidos** por la entidad.

4



Evite emitir **sonidos incómodos** durante la llamada.

5



Infórmese sobre las **novedades del servicio** todos los días y asista a las capacitaciones.

6



**Cierre la llamada:** "con el mayor gusto" o "para servirle"

7



**Dé uso Institucional no personal .**





**SuperCADE**  
VIRTUAL 

**Bogotá**   
**te escucha**

 **Redes Sociales**

 **CHÁTICO**



# ATENCIÓN VIRTUAL



Salude usando el **protocolo institucional**, de manera amable y respetuosa.



No utilice **emoción**, ni **mayúscula sostenida**.



Analice el contenido de la solicitud y establece las **posibilidades** de atención.



No debe revelar la **información personal**, ni solicitarla.



Tenga la **información** necesaria a la mano.



Escriba siempre en **lenguaje impersonal e incluyente**.

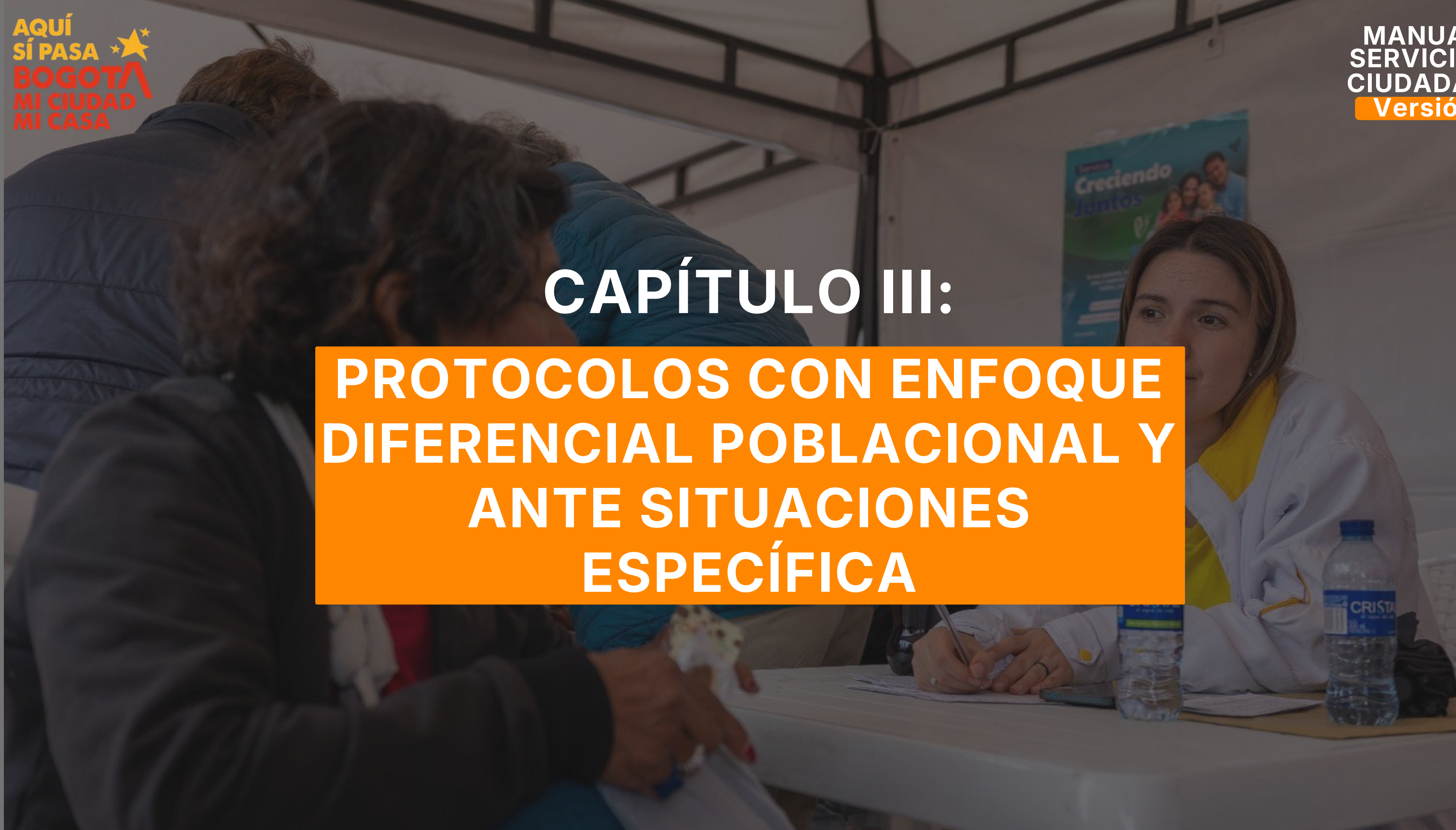


Antes de enviar una respuesta, revise **ortografía y puntuación**.



# **CAPÍTULO III:**

## **PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL Y ANTE SITUACIONES ESPECÍFICA**



# 15 PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL

1



Mujeres en estado de embarazo, lactantes o personas con niños o niñas de primera infancia

2



Menores de edad

3



Persona habitante de calle

4



Miembros de la Fuerza Pública

5



Veterano de la Fuerza Pública

6



Personas con protección personal (escortas)

7



Personas con animales de compañía de apoyo o asistencia

8



Población migrante, refugiada y retornada

9



Personas mayores

10



Personas con discapacidad

11



Personas pertenecientes a una comunidad étnica

12



Personas víctimas del conflicto armado

13



Personas campesinas y campesinos

14



Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBT

15



Atención con enfoque de género



Atender con **respeto**, **igualdad** y **sin discriminación** es construir una sociedad más **justa** e **inclusiva**.



**Enfoque de Género:** Es una forma de reconocer que mujeres y hombres pueden vivir realidades diferentes, para brindar **oportunidades, derechos** y un **trato justo e incluyente** para todas las personas.

## Protocolos de Atención *con enfoque de Género*



1

Incorpore el **lenguaje incluyente** en cada una de las formas de **comunicación** con la ciudadanía.



2

No refuerce **imaginarios, prejuicios, estereotipos** y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de **discriminación** contra las mujeres.



3

No refuerce comportamientos, prácticas y actitudes **machistas**, y reconozca a las mujeres desde sus **diferencias y diversidades**.



4

Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una **actitud en la atención**, que haga visible **representaciones sociales** e **imaginarios discriminatorios**.



5

Intente en sus prácticas cotidianas defender los **derechos de las mujeres**, respetar la **diversidad** de las mismas, resaltar sus **aportes**, promover los **liderazgos**, deconstruir **creencias y prejuicios**.

# Protocolos de ATENCIÓN A:



## Personas pertenecientes a una comunidad étnica



Atender a las personas **sin prejuicios o estigmas** por su cultura, origen o raza.



Implementar **rutas de atención eficaces** que contribuyan al restablecimiento de los derechos.



**No realizar comentarios**, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas.



Al diligenciar formatos durante la atención, **verificar que la información sea correcta**, especialmente en sus nombres y apellidos.



Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, **no omita hacer esta pregunta**, ni asuma la pertenencia.



Según el Decreto 1166 de 2016, si una persona habla una **lengua nativa o dialecto oficial**, puede presentar peticiones verbales en su idioma.



Brinde un **trato digno y respetuoso**, reconociendo y valorando la diversidad cultural que enriquece nuestra ciudad.



*La diversidad  
nos hace mejores*

# 10 PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

- 1** Atención en casos de **violencia** contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ)



- 2** Caída de canales tecnológicos



- 3** Emergencias internas (agapón, evacuación, alerta de seguridad)



- 4** Congestión de usuarios



- 5** Crisis emocional de la ciudadanía



- 6** Sobrecarga emocional del servidor/a público/a



- 7** Atención a personas alteradas



- 8** Actuación ante fallecimiento en punto de atención



- 9** Ante **enfermedades** de aparición súbita



- 10** Personas en estado de **embriaguez**



La **empatía**, la **calma** y el **autocuidado** nos permiten brindar una **atención segura, humana y efectiva**.

## PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

### 5. Crisis emocional de la ciudadanía

Es la reacción inmediata ante una situación estresante o traumática, que puede generar una fuerte carga emocional, confusión y desorientación. Durante este momento, es normal presentar síntomas físicos, emocionales y conductuales como temblores, miedo, tristeza, llanto o aislamiento.



Brinde un espacio privado, si es posible, donde pueda realizar un ejercicio de escucha activa.



Use un tono de voz bajo y pausado y exprésele frases de confianza, por ejemplo: "Está seguro/a aquí".



Pida apoyo de personal capacitado si la persona no logra calmarse



No deje sola a la persona hasta que llegue apoyo



# PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

## 6. Sobrecarga emocional del servidor/a público



Tu bienestar  
también es parte  
de un buen servicio



Deténgase por unos segundos: respire profundamente **tres veces**.



Reconozca la emoción, por ejemplo: “me siento tenso/a, **pero puedo manejar esta situación**”.  
Recuerde que la incomodidad de la ciudadanía **no es personal**.



Si es necesario, pida apoyo, solicite **relevo temporal** a un compañero/a o al coordinador.



Después del evento, informe al líder o solicite **acompañamiento** psicosocial si el impacto emocional persiste.



Recuerde que su equilibrio emocional no solo le protege a usted, sino que fortalece la calidad del servicio que brinda.  
**Cuidarse es también cuidar a los demás.**



Cuidar de ti es cuidar la **confianza** de la ciudadanía.

# HISTORIAS QUE CONSTRUYEN CONFIANZA

Una jornada de atención que refleja nuestro compromiso con la ciudadanía.

## 1 Casos de violencia contra mujer y NNAJ



Laura escuchó con empatía y activó el protocolo para garantizar protección y orientación inmediata.

## 2 Caída de canales tecnológicos



Informamos con claridad y buscamos alternativas para continuar la atención sin desinformar.

## 3 Emergencia interna: evacuación



Activamos la alarma y guiamos a la ciudadanía por las rutas seguras, priorizando la tranquilidad y el cuidado de todos.

## 4 Congestión de usuarios



Organizamos turnos, damos información clara y acompañamos con paciencia a quienes esperaban ser atendidos.

## 5 Crisis emocional de la ciudadanía



Andrés lo escuchó con respeto y le ofreció apoyo emocional, orientándolo hacia la ayuda adecuada.

## 6 Sobrecarga emocional del equipo



Hicimos pausas activas, nos apoyamos entre compañeros y recordamos que el autocuidado hace parte del buen servicio.

## 7 Atención a personas alteradas



Mantuvimos la calma, escuchamos sus inconformidades y buscamos soluciones de manera respetuosa.

## 8 Actuación ante fallecimiento en punto de atención



Activamos el protocolo con respeto, cuidado y coordinación inmediata con las entidades competentes.

## 9 Emergencia médica repentina



Activamos el protocolo de primeros auxilios y solicitamos apoyo médico oportuno.

## 10 Personas en estado de embriaguez



Lo acompañamos con respeto, guiamos su seguridad y, si fue necesario, solicitamos apoyo de las entidades competentes.



Los servidores y colaboradores de las entidades distritales  
construimos **CONFIANZA** en cada atención.