



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

## Tabla de contenido

<b>Objetivo .....</b>	<b>2</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>2</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Marco Normativo .....</b>	<b>3</b>
<b>Características o atributos del servicio .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Definiciones .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Roles.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Pautas para tener en cuenta antes de la atención.....</b>	<b>5</b>
a) Presentación personal.....	5
b) Presentación de puestos de trabajo.....	6
c) Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía.....	7
<b>4. Protocolo para un buen servicio .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Protocolo de servicio para el canal presencial.....</b>	<b>9</b>
5.1.1 Protocolo de atención con enfoque preferencial.....	11
5.1.2 Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	17
<b>6. Protocolo de servicio para el canal telefónico.....</b>	<b>21</b>
<b>7. Protocolo de servicio para el canal virtual.....</b>	<b>25</b>
<b>8. Defensor del Ciudadano en la SDA.....</b>	<b>31</b>
<b>9. Manejo de Ciudadanos Conflictivos.....</b>	<b>32</b>
<b>10. Protocolo de atención a PQRS.....</b>	<b>34</b>

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

## OBJETIVO

Establecer lineamientos para la atención de ciudadanos a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la Secretaría Distrital de Ambiente

## ALCANCE


Aplica para todos los servidores del grupo de Servicio a la Ciudadanía para la atención a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad

## INTRODUCCION

La Secretaría Distrital de Ambiente y el grupo de Servicio a la Ciudadanía es el equipo de trabajo de cara a la ciudadanía y representa el primer contacto o vínculo de acceso a los trámites y servicios de la Secretaría. La Entidad, más allá de atender al ciudadano, le apuesta a tener un servicio integral de cara al mismo, incluyendo aspectos de eficiencia, oportunidad y calidad, mejorando las herramientas e infraestructura de accesibilidad, con el fin de garantizar un servicio de calidad con acceso a toda la población. Así mismo, dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, al Modelo de Servicio y al Modelo Integrado de Planeación y Control MIPG las cuales están alienadas y definen "servicio a la ciudadanía" 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.

El presente manual, presenta el ciclo de servicio, entendido este, como la secuencia completa que experimenta un ciudadano o ciudadana en el proceso de atención.

De acuerdo a lo anterior, este documento pretende desarrollar y fortalecer en los colaboradores de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente habilidades y destrezas hacia la orientación en ciudadano, promover la cultura de servicio, y entender al ciudadano como razón de ser de la entidad. Así mismo, divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los grupos de valor y los canales de atención habilitados por la entidad.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

## Marco Normativo

La Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 29 establece que la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación, y desconcentración de funciones de las entidades del estado.

Decreto 197 de 2014, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en su artículo 4º.- Sobre el enfoque de derechos. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos)

La Ley 1346 de 2009 aprueba en Colombia la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.



La Ley 1346 de 2009 define que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

El artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, destaca la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deberán “Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto”.

A su vez el artículo 2, de la Ley 1618 de 2013 define que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

## CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO

**CALIDO Y AMABLE:** Brindar a ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

**RAPIDO:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado

**RESPETUOSO, DIGNO Y HUMANO:** Es el servicio imparcial, igualitario, que se debe proporcionar a los ciudadanos y ciudadanas, reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

**EFFECTIVO Y DE CALIDAD:** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público, el producto entregado debe contar con las características definidas por las entidades, de tal forma que se garantice la calidad en el mismo.

**CONFIABLE:** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

## 1. DEFINICIONES

- **PROTOCOLO 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 y la ciudadanía

- **CICLO DE SERVICIO**

Secuencia repetible de acontecimientos en que diferentes personas tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en cada punto de atención. El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y la entidad y termina, solo temporalmente, cuando el usuario considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando este decide regresar por él.

## 2. ROLES

- **ROL GUARDAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

Estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir, o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a cualquier punto de atención, por tanto es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad, se dirija a las personas al punto de información, para que allí se les brinde la atención requerida.

- **ROL ORIENTADOR, ANFITRION**

Apoya en la generación del turno en caso de ser necesario, una de sus actividades es la de orientar al ciudadano o ciudadana mientras permanece en el punto de atención y realiza sus tramites y/o servicios.

- **ROL SERVIDOR DE LA ENTIDAD**

Los servidores y servidoras de ventanilla o modulo, son quienes principalmente interactúan con la ciudadanía, ya que es aquí donde se materializa la prestación del bien o servicio y donde se cuenta con la probabilidad de solución de los requerimientos de quienes acuden a un punto de contacto.

- **ROL DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PUNTO DE ATENCION**




Representa un contacto importante en el punto de atención, pues es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación de servicio y el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### **3. PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCION**

#### **a). PRESENTACION PERSONAL**

La apariencia personal de los servidores y servidoras en los puntos de servicio a la ciudadanía produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio y refuerza la imagen integral del Distrito Capital. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos y ciudadanas se formen una impresión de anomalía en el Punto de Atención.

La ciudadanía espera de los servidores y servidoras una presentación personal apropiada

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

para la tarea que ellos desempeñan y que de importancia y estatus al Punto de Atención. Una adecuada presentación personal coadyuva en la dignificación del servicio. Por consiguiente, los servidores y servidoras de punto de contacto deben tener en cuenta lo siguiente:

Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.

Portar el uniforme establecido de manera permanente y solo al interior del punto de atención.

Eliminar el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas, sombreros y boinas.

Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.

Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.

Si usa uniforme, este debe ser utilizado conforme lo asignado por la entidad correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, entre otros.

En caso de usar corbata, ésta debe estar siempre bien ajustada al cuello.


Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.

Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tablets, celulares o equipos de cómputo.

## **b) PRESENTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debe ser del interés de servidores y servidoras, ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo además facilita la labor individual.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano o ciudadana debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

Mantenerlo en perfecto orden y aseo.

Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano o ciudadana.

No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.

No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.

La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.

Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.

La papelera de basura no debe estar desbordada.

Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor. Además, debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

### **c) PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Es requisito ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía distritales y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Es necesario que en cada punto de atención se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, tal como se describe a continuación:

Limpiar y efectuar mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes y materas, entre otros.


Limpiar las áreas de servicio, trámites y pagos.

Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como puertas y sillas.

Limpiar las oficinas administrativas y baños.

Mantener paredes e interruptores limpios.

Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

Limpiar los vidrios internos y externos y persianas.

Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.

Con el fin de conservar y sostener la infraestructura física, periódicamente se debe revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento preventivo de:

Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.

Carteleras e información contenida en ellas.

Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.

Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.

Señalización individual y general.

Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.

Módulos de trabajo y silletería.

#### **4. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO**




En consideración a que la interacción con la ciudadanía tiene sus características propias según el canal

#### **5. PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL PRESENCIAL**

Con la aplicación de estos protocolos, se pretende ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen. Además, de estandarizar un servicio personalizado en los puntos de atención en el Distrito Capital.

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, en el entendido que para la ciudadanía, representa el contacto directo con la Administración Distrital; los medios de interacción ciudadana de este canal son:



  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- CADE
- SuperCADE
- RapiCADE
- SuperCADE Móvil
- Puntos de Atención
- Puntos de Radicación




### **a) PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

Es importante hacer sentir bien al ciudadano o ciudadana, para lograr este propósito los servidores y servidoras 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.
- **Dotación:** Es importante conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, entre otros. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas, cuando un ciudadano o ciudadana lo requiera.
- **Imagen:** Adopte la imagen corporativa usando el uniforme asignado y el carnet institucional.

### **b) PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**


- 1.** *Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.*

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

2. *Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión “en qué le puedo servir”.*
3. *Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto,*
  - a. *Identifique el objeto de la visita*
  - b. *Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso*
4. *Utilice los 3030 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.*
5. *Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.*
6. *Demuestre entusiasmo y cordialidad.*
7. *Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.*
8. *Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad*
9. *Finalice el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión “hay algo más en que le pueda servir”*

Si Usted tiene el Rol de Servidor o servidora de Entidad, adicione al protocolo básico de atención presencial lo siguiente:

- Pregunte al ciudadano o ciudadana su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- Hágale saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responda a las preguntas del ciudadano o ciudadana y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto cuidando de orientar al ciudadano o ciudadana de la manera más precisa. Si el punto o modulo al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquelo 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 o servidora que lo atenderá.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1


- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano o ciudadana, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano o ciudadana la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano o ciudadana si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita para garantizar total transferencia de información.

### 5.1.1 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 o ciudadanas.

- **En la atención de adultos mayores y mujeres embarazadas** se debe tener en cuenta que una vez ingresan a la sala de espera, el servidor o servidora debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos o ciudadanas, se brinda por orden de llegada. En la atención es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- **En la atención de personas con y en situación de discapacidad**, se hace necesario definir y precisar algunos conceptos. Así pues, se define “la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona” (OMS -2002); este es un concepto que “resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Convención ONU-2006).

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

A continuación, se describen las categorías de discapacidad desarrolladas en la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Justicia y del Derecho y otras entidades:

### **Movilidad**

Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios.

### **Sensorial auditiva**

En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

### **Sensorial visual**

Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

### **Sistémica**

En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.



### **Mental cognitivo**

En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras.

### **Mental psicosocial**

Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad, psicosociales, entre otras.

### **Voz y habla**

 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.

### **Piel, pelo y uñas**

En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel, de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel.

### **Sensorial gusto, olfato, tacto**

En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

## **RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

A continuación, se brindan algunas recomendaciones que realiza el Departamento Nacional de Planeación, al respecto del abordaje de la atención de ciudadanos con discapacidad:




Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en condición de discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

### **Personas con discapacidad auditiva**

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si sabe lengua de señas, diríjase siempre a la persona en esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevo, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea.


Para esto debe realizar los siguientes pasos:

1. Ingrese a la página [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co) (el link se encuentra en la pagina web de la entidad .
2. Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
3. Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
4. Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
5. Ingrese usuario y contraseña.
6. Dé click en el botón iniciar chat.
7. La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre servidor de la Secretaria Distrital de Ambiente y la persona sorda.
  - Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
  - Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
  - Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y un lenguaje sencillo

### **Personas con discapacidad visual**

Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar. Si desea ayuda, ubíquese un paso adelante para que el ciudadano se apoye en su codo u hombro. Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el punto de atención. Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud. Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente. Ponga a disposición del ciudadano con discapacidad el material en Braille que tiene la Procuraduría General de la Nación. Cuando se entreguen documentos, mencione y oriente con claridad cuáles son, usando expresiones como: “Al frente suyo está el

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

formato”. El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

### **Personas con discapacidad cognitiva**

- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información visual e instrucciones cortas, utilice lenguaje sencillo y claro, los ejemplos son de gran utilidad

### **Recuerde:**

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Actúe de forma natural cuando realice la atención.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- No vea a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles.

**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”. Línea 106 – 2015.



La línea 106 “al alcance de niños, niñas y adolescentes” tras 17 años de experiencia en la atención a niños, niñas y adolescentes de la ciudad, consolida los siguientes lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado:

Reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.

Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.

Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1



capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharlos es el primer principio para aprender de ellos y ellas.

Como ciudadanos o ciudadanas y más aún como servidores o servidoras, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, 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. Los servidores y servidoras tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

Por lo tanto, se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

- Sobre el respeto a la diferencia: Los servidores y servidoras no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes: Ningún servidor o servidora del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.
- Sobre la privacidad de la información: Ningún servidor o servidora podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Sobre el dar y recibir: Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada servidor o servidora debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.
- Sobre el buen trato: No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, mal tratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

### 5.1.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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:



- Víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico.

#### 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.


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,

 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

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 o ciudadana 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.
- 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 Secretaria Distrital de Ambiente 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.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- 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 o ciudadana.

## **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 y servidoras 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.

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

 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, 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 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

#### *Tips de Atención:*

- Aplique el protocolo básico de atención presencial.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- 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.



## 6. PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO

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

La Línea de Servicio 195, es el único medio telefónico de carácter oficial en el Distrito Capital, para que la ciudadanía obtenga información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de teléfonos fijos, celulares, chat o correo electrónico, las 24 horas del día y de domingo a domingo.

Independientemente de los procedimientos de cada entidad, las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso los servidores de atención a la ciudadanía del Canal Telefónico, deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:




- Atender la llamada con el siguiente guion: Buenos días/tardes, habla.... (nombre y apellido) de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente., en qué le puedo colaborar.
- Tomar los datos de contacto del ciudadano.

 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, ofreciendo información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas esperadas.
- Mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida.
- Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto.
- Dependiendo de la solicitud del ciudadano radicar en el sistema Forest
- Si debe hacer que el ciudadano espere: Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar, espere a que el ciudadano le conteste y al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Ambiente, las dependencias encargadas y los canales de atención.
- Cuando sea necesario transferir la llamada a la dependencia competente debe informar al usuario que procederá a pasarla, y solicitarle que espere unos minutos mientras atienden la llamada, además se recomienda informar el número y extensión a la cual se transfiere por si se pierde la comunicación.

#### **a) PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**



- Actitud de servicio: Es la disposición que muestra el servidor o servidora hacia las diferentes situaciones expuestas por la ciudadanía, evitando la crítica mediante comentarios con relación a lo proferido por el ciudadano o ciudadana.
- Intensidad de voz: Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano o ciudadana. 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.
- Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada: Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc. De ser necesario, utilice el MUTE y si el ciudadano o ciudadana lo identifica, brinde el guion establecido solicitando disculpas, por ejemplo: qué pena con usted se presentó una falla técnica, me

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

indicaba que...




- Transmite la información al ritmo del ciudadano o ciudadana: 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 o ciudadana.
- 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 o servidora para argumentar las posiciones y respuestas que da al ciudadano o ciudadana 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 o ciudadana. 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.
- Atender la llamada con el siguiente guion: Hace alusión al uso correcto de los guiones establecidos para atender una llamada en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico, por ejemplo: Buenos días/tardes, habla.... (nombre y apellido) de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente., en qué le puedo colaborar.
- Escuche activamente al ciudadano: Esto tiene que ver con la atención que se le presta 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 usuario da a conocer su situación. Si lo que él manifiesta, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, si será necesario interrumpirlo. En estos casos el servidor determina cuándo y cómo se debe interrumpir.
- Transmite seguridad al ciudadano: Hace referencia a la forma en que se da a conocer la información, se deben omitir titubeos y silencios, puesto que esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- **Controle la llamada:** Tiene que ver con la capacidad del servidor o servidora para abordar la llamada y llevar el control de ésta; 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 deben evitar las siguientes situaciones:
  - La información ya fue ubicada por el servidor o servidora y no se retoma la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
  - El servidor o servidora se extiende sin necesidad durante la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
  - La asesoría del servidor no profundiza ni contextualiza en su totalidad lo solicitado por el usuario 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 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 o ciudadana, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- **El servidor o servidora 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 deben utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte 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 o ciudadana sienta acompañamiento constante y no cuelgue la llamada.



  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1


- 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 con el guion de despedida establecido por la Entidad: Hace referencia al uso correcto del guion de despedida para el canal telefónico establecido por la Entidad, por ejemplo: “Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Ambiente, recuerde que habló con (nombre del agente)...”
- Uso de mensaje de texto SMS y de voz: Los mensajes de texto y de voz que se procesan para envío a la ciudadanía, no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar.

## 7. PROTOCOLO DE SERVICIO DE 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 Administración Distrital desde cualquier lugar.

- Portal Bogotá: [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)
- SuperCADE Virtual: <http://supercade.bogota.gov.co/login.html>
- Guía de Trámites y Servicios:  
<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- Mapa Callejero: <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/vm.php>
- Contratación a la Vista: [www.contratacionbogota.gov.co](http://www.contratacionbogota.gov.co)
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://www.bogota.gov.co/sdqqs>
- Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC
- Páginas y sitios web de las Entidades


El Decreto 2693 de 2012 ordena que sean habilitados espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía, tales como redes sociales las cuales están establecidas por las directrices de gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información. Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación más dinámica.

### **A) PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN VIRTUAL**

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Estandarizar los criterios de respuesta a las diferentes solicitudes.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- La ciudadanía en general no podría entender con facilidad la terminología institucional, por tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).
- La web es un medio interactivo, por tanto, es importante realizar lo necesario para evitar sus caídas, el mantenimiento debe programarse en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra interés institucional por llegar a toda la ciudadanía y grupos de interés.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1



- Seguir los lineamientos de las Guías de sitios web que se encuentre en vigencia.

## b) PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CHAT

El Chat corresponde a una comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet.

### Recomendaciones de Atención

- Antes de empezar el servicio, verifique el estado de los 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.
- Preguntar los datos al ciudadano (nombre, teléfono, correo electrónico, entre otros) e ingresarlos en el formato “registro y control de servicio al ciudadano en la SDA”.
- De inicio al servicio con el ciudadano o ciudadana de manera rápida, una vez éste acceda al chat, evite demoras injustificadas, responda las preguntas por orden de entrada.
- Una vez acepte la solicitud en el chat, salude de inmediato usando el protocolo institucional o diciendo “Buenas tardes/días, soy (nombre y apellido), seguidamente pregunte el nombre y el correo electrónico del ciudadano
- Pregunte “¿en qué le puedo servir?”
- Una vez hecha la solicitud, analice el contenido y establezca si es tan compleja como para sobrepasar las posibilidades de uso del chat. De ser así, informe al ciudadano y brinde las opciones que procedan.
- Clarifique y precise la solicitud o pregunta del ciudadano si es del caso, con el fin de poder brindar una respuesta exacta y confiable, para esto se puede preguntar: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”

 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- Busque la información, prepare la respuesta e informe al ciudadano teniendo en cuenta lo siguiente: cuide la ortografía, comuníquese mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no use símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y divida las respuestas largas en párrafos.
- 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 el tiempo dispuesto para el chat, no es suficiente para responder al ciudadano, se debe enviar un mensaje de aviso: “para dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique”.
- Si se corta la comunicación, se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por el ciudadano.
- Una vez finalizado el servicio y se confirme que el ciudadano se encuentra conforme, se agradece el uso del servicio y se despide según protocolo institucional. Gracias por contactarse con la Secretaría Distrital de Ambiente, recuerde que lo atendió (nombre del agente)...”

### c) PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO




La recepción y radicación de solicitudes ciudadanas se realizan a través de los siguientes correos:

- [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co)
- [defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co)



El servidor a cargo de los correos mencionados anteriormente es el responsable del uso del correo institucional; razón por la cual, no debe permitir que terceros accedan a él. Éste no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.

#### **Recomendaciones de Atención:**

- Siga el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- 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 a través de Bogotá Te Escucha - SDQS e informe de ello al ciudadano.
- 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 de éste necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escriba siempre en lenguaje impersonal.
- Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- 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 debe estar seguro de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano 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.

## **8. DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LA SDA**


Dirección: Avenida Caracas 54-38 Primer Piso, Sede Administrativa

Horario de Atención: 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.

Correo electrónico: [defensoralcidudano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensoralcidudano@ambientebogota.gov.co)

De conformidad con el Decreto 392 de 2015, son funciones del defensor del ciudadano:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1


- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

## 9. MANEJO DE CIUDADANOS CONFLICTIVOS

Como servidor 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 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. ¿Reaccionas 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 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.

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

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?

Los servidores de los puntos de servicio deben utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a ciudadanos y ciudadana difíciles.

### **¿Cómo hacerlo?**




- Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente
  - Que se exprese sin interrupciones
  - Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
  - Mantenga el contacto visual
  - Omite tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrole solidaridad.
  - Presente al ciudadano o ciudadana 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.

### **Haga seguimiento a la solución:**




  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida, de la cual debe estar documentado con antelación.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúe acorde a los protocolos establecidos; si esta persona se torna violenta, informe al responsable del punto de atención para que intervenga y si es del caso (extremo) se contacte con la Policía e informe para que se proceda acorde a las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).

### **RECOMENDACIONES PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO(A)**

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

- Asuma objetivamente la situación, explíquelo al usuario que lo que sucede no es en su contra, ni que lo tome de forma personal.
- Ofrezca una disculpa al ciudadano por no poder satisfacer 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.



	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

- Agradezca al ciudadano su comprensión.
- En la solución al inconveniente, NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

## 10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PQRS

### a) CLASIFICACIÓN DE LAS PQR'S

- **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, tiempo de respuesta 15 días hábiles.
- **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público, tiempo de respuesta 15 días hábiles, tiempo de respuesta 15 días hábiles.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública, tiempo de respuesta 15 días hábiles.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información, sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, tiempo de respuesta 10 días hábiles.
- **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, tiempo de respuesta 30 días hábiles.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código contencioso administrativo de lo administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, con una respuesta efectiva y de fondo por parte de la Entidad, tiempo de respuesta 15 días hábiles.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.



- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional, tiempo de respuesta 15 días hábiles.

#### b) GESTIÓN DE PETICIONES DE LA SDA



Para la recepción y radicación de PQRS están dispuestos los correos identificados como [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co) y [defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co); además cada área cuenta con un correo oficial institucional, con el fin de tener contacto directo con el ciudadano y pueda solicitar información o aclaración a sus solicitudes, además de ser medio de envío efectivo de las respuestas en tiempo oportuno.

#### PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRS

 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

## Recepción



- Revisar los documentos de acuerdo con el trámite (listas de chequeo), petición o servicio.
- Verificar si es competencia de la Secretaría Distrital de Ambiente y realizar la radicación en el sistema FOREST.
- Escanear la totalidad de los documentos y relacionarlos a través de FOREST ESCANER al radicado inicialmente generado.
- Recolectar los documentos físicos, los cuales están relacionados en la planilla generada por el sistema Forest Escáner y se debe verificar la cantidad de folios registrados.
- Entregar a los encargados de cada Dirección, Subdirección y Oficina los documentos físicos previamente relacionados en la planilla de control.

## Reparto

- Traslado: Si se evidencia que no es competencia de la Secretaria Distrital de Ambiente.  
Asignación área: De acuerdo con el contenido del documento se asigna al área competente.
- Realizar una socialización diaria de las peticiones asignadas con los jefes de las diferentes áreas.
- Informar semanalmente el seguimiento a la oportunidad de las peticiones (en termino o fuera de termino).
- Entregar y socializar el informe mensual de seguimiento a las respuestas de las peticiones, el cual consolida el dato de cierre de mes de la entidad, con el fin que sea retroalimentado con su equipo de trabajo.

## Resolución - Emisión Respuesta

- Revisar si es competencia es del área, de lo contrario se debe hacer la asignación correspondiente dentro de la Secretaría o realizar el traslado a la entidad competente.
- Identificar el grupo y asignar el funcionario o contratita que realizará las actividades para proyectar la respuesta, posteriormente pasará a su revisión y aprobación del funcionario o contratita asignado para la actividad.
- Revisar y firmar el documento correspondiente.
- Realizar seguimiento a las peticiones para que sean resueltas en términos de ley.

 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE <b>AMBIENTE</b>	 <b>BOGOTÁ</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
			<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
			Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

## Notificación

- Enviar la respuesta emitida por correo electrónico solicitando acuse de recibido, para subir la evidencia de la entrega al sistema Forest.
- Emitir la comunicación por aviso de las peticiones que no cuenten con datos de contacto del ciudadano o de aquellas que no pudieron ser entregadas o notificadas al ciudadano.
- Enviar las respuestas a las peticiones a través de la empresa contratada para el servicio de correspondencia, luego del tener el soporte de recibido escanear y subir la evidencia al sistema Forest, para proceder a la entrega del documento físico al área correspondiente.

### c) CLASIFICACIÓN DE LAS PQR'S

La recepción de las peticiones de la SDA se realiza a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

- **PRESENCIAL:** Diez puntos de atención presencial, a través de los cuales se presta servicio a los usuarios de la Entidad. A continuación, se da a conocer su ubicación:

Puntos de atención al ciudadano

Entidad: SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

N.I.T.: 899.999.061-9

Correo institucional: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co)

Sede Principal

+57 (1) 3778899 Ext .8810 y 8812

Avenida Caracas # 54 - 38




Trámites y servicios, envío de correspondencia, Servicios de Notificación y consulta de expedientes lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. En jornada continua

SuperCADE CAD

Línea 195

Carrera 30 # 25 - 90

Trámites y servicios: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

  	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

**SuperCADE Américas**

Línea 195

Avenida Carrera 86 # 43 – 55 sur

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

**SuperCADE Suba**

Línea 195

Avenida calle 145 # 103B - 90

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

**SuperCADE Bosa**

Línea 195

Calle 57R sur # 72D - 12

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

**CADE Fontibón**

Línea 195

Diagonal 16 # 104 - 51

Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

**CADE Toberín**

Línea 195

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Stuttgart, local 118

Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

**SuperCADE Engativá**

Línea 195

Transversal 113 B # 66 - 54

Trámites y servicios: lunes a viernes: 8:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Super Cade Manitas**


Línea 195

Carrera 18L # 70G Sur

**Super Cade Calle 13**

Línea 195

Calle 13 # 37-35

	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	<b>Protocolo servicio a la ciudadanía</b>	
	Código: PA09-PR04-PT1	Versión: 1

Para ubicar los puntos de atención usted puede hacer uso del Mapa Callejero en el siguiente link <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/flash.php>.

- a) **TELEFÓNICO:** Actualmente se encuentran habilitadas las líneas 3778810, 3788804 3778812  
Y líneas móviles 3183119279, 3184665621, 3185479224, 3186298934, 3187167852, 3187347330, 3188067103, 3188278703, 3187079371  
para brindar información y recepcionar peticiones telefónicas a los usuarios de la SDA.
- b) **VIRTUAL: (CORREO ELECTRÓNICO Y SDQS)**  
atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y  
defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co.

El canal de atención virtual de la SDA, está compuesto por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)-SDQS, herramienta administrada por Secretaría General de la Alcaldía Mayor y los correos electrónicos Institucionales [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co) y [defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co).

A través de los mencionados mecanismos se lleva a cabo la recepción de peticiones ciudadanas.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	Fecha de aprobación
1	Adopción	Radicado No. 2021EE248770 del 16 de noviembre del 2021.