

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	1 de 47



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA GENERAL

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)

**SECRETARÍA GENERAL
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.**

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	JAQUELINE ARANGUREN PIRE ADRIANA BONILLA AMADOR	TÉCNICO OPERATIVO 314 GRADO 09	19-01-2011	
REVISÓ	NUBIA RODRIGUEZ RUBIO	SUBDIRECTORA OPERATIVA	19-01-2011	
APROBÓ	EDGAR MAURICIO GRACIA DIAZ	DIRECTOR DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (E)	19-01-2011	



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	2 de 47

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARIA GENERAL
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	3 de 47

INDICE

INTRODUCCIÓN

1. EL SERVICIO A LA CIUDADANIA

- 1.1. ¿Qué es el servicio a la ciudadanía?
- 1.2. Atributos del buen servicio.
- 1.3. ¿Cómo prestar un servicio de calidad?

2. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO

- 2.1. Protocolo para la prestación del servicio personalizado.
- 2.2. Presentación personal.
- 2.3. Presentación de los puestos de trabajo.
- 2.4. Presentación de los puntos de servicio.
- 2.5. Protocolo para la prestación del servicio telefónico.
- 2.6. Protocolo para la prestación del servicio virtual - Chat.
- 2.7. Guía para la atención de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.
- 2.8. Consejos para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme.
- 2.9. Guía para dar una respuesta negativa.

3. CONCLUSIONES



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	4 de 47

INTRODUCCIÓN

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano es una dependencia de la Secretaría General, cuya misión es la de apoyar en la formulación de políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales orientados a la ciudadanía para mejorar el acercamiento con la Administración Distrital.

El **Manual de Servicio a la Ciudadanía** en el Distrito Capital, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda al momento que las personas se acercan a la Administración Distrital para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de atención a la ciudadanía debe ser prestado de la mejor forma posible para que los habitantes de Bogotá, quienes son la razón de ser de la Administración, sientan que se está mejorando para ellos y que existe un esfuerzo por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que solicitan.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea su lugar de trabajo.

Ofrecer a la ciudadanía un servicio de excelencia debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tienen el honor de ser servidoras y servidores públicos.

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que la ciudadanía tiene del Distrito Capital y son una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen además la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel hoy, mañana y siempre. A este propósito común se debe poner corazón, mística y unas manos destinadas para servir.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	5 de 47

1.

EL SERVICIO A LA CIUDADANIA



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	6 de 47

1.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA?

Para la Administración Distrital se entiende que la ciudadanía es la razón de ser, ya que ellos son el eje de la gestión pública, es por eso que el servicio como filosofía de vida, impulsa a las personas a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo.

El servicio debe estar dirigido a facilitar el que la ciudadanía cumpla con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en el Distrito Capital.

1.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que el servicio a la ciudadanía sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se relacionan **LOS SEIS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**.

CONFIABLE

Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía confíe en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

AMABLE

Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	7 de 47

DIGNO

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto y el sentido común.

EFFECTIVO

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidoras y servidores públicos.

OPORTUNO

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Se debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

1.3. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

Anteriormente las entidades públicas y sus servidores y/o servidoras no estaban orientadas al servicio a la ciudadanía, por tanto se evaluaban más con base en su capacidad para ejecutar tareas o recursos que por el servicio que prestaban a la ciudadanía aún cuando son ellos la razón de ser de la Administración.

Para lograr ese cambio cada una de las personas que trabajan con el Distrito deben dirigirse hacia una gestión orientada al servicio a la ciudadanía, trabajando en equipo con el propósito de desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para esta labor.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	8 de 47

Los servidores y/o servidoras públicos con el apoyo de la Administración, deben desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

1. Amabilidad y Cortesía
2. Sensibilidad
3. Comprensión
4. Tolerancia y Paciencia
5. Dinamismo
6. Razonamiento y persuasión
7. Capacidad para escuchar
8. Capacidad para asesorar y orientar
9. Autocontrol
10. Creatividad

Éstas se ejercitan cuando son aplicadas y se enmarcan dentro de los seis atributos del buen servicio. En este orden de ideas es importante tener en cuenta los valores que están enunciados en el Ideario Ético del Distrito¹.

CONOCIENDO A LA CIUDADANÍA

Como primera medida se debe tener siempre presente que **A LA CIUDADANÍA LES GUSTA QUE:**

1. Se les tenga en cuenta.
2. Se les de importancia.

¹ El ideario Ético pretende servir para estimular y promover conductas éticas entre los servidores y las servidoras distritales, elevar la capacidad institucional para el juicio y las decisiones éticas, y, como consecuencia de todo ello, contribuir de manera efectiva a la construcción de una ciudad mucho más humana. Los valores son: solidaridad, equidad, respeto, vocación de servicio, probidad, trabajo en equipo y responsabilidad.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	9 de 47

3. Se les brinde un trato amable y respetuoso.
4. Se les atienda con calidez y agilidad.
5. Se les comprenda su situación.
6. Se les oriente con precisión.
7. Se les ofrezca alternativas de solución.

Teniendo en cuenta que la ciudadanía se acerca con dudas para resolver y lo que esperan recibir va mucho más allá, se deben tener claras cuáles son **LAS EXPECTATIVAS CON RELACIÓN A SUS INTERACCIONES CON EL DISTRITO CAPITAL**. Ellos y ellas exigen:

1. Comprensión de sus necesidades.
2. Un trato equitativo.
3. Eficiencia en el servicio.
4. Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
5. Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
6. Respuestas claras a sus preguntas.
7. Respuesta oportuna a sus solicitudes.
8. Atención efectiva a las quejas y reclamos.
9. Disponibilidad de atención de forma respetuosa y amable.
10. Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
11. Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
12. Excelente ambiente en el punto de servicio a la ciudadanía.
13. Buena presentación personal de quien los atiende.

Luego de conocer estas premisas del servicio, el paso a seguir es exponer uno a uno los protocolos que serán unificados en todos los puntos de servicio a la ciudadanía del Distrito, para que de ésta manera, se mejore la calidad en la atención que se brinda, buscando tratar a los habitantes del Distrito Capital tal como se lo merecen y esperan.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	10 de 47

A continuación se plantean diversos protocolos que al ser aplicados en los diferentes puntos de atención del Distrito Capital, servirán no sólo para que la ciudadanía reciba un servicio mejorado y satisfactorio, sino también para que la imagen del Distrito cambie de manera positiva, fomentando un mejor ambiente de trabajo en cada uno de los puntos de servicio.

Recuerde que cada contacto con la ciudadanía es una maravillosa oportunidad para sorprenderlos gratamente con un servicio de calidad. “Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión”.²

² Juan Emilio Posada, Presidente Alianza Summa



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	11 de 47

2.

PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	12 de 47

2.1. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquiera que sea su cargo, (guarda de seguridad, anfitrión, informador, asesor, coordinador y demás) esta directriz hace la diferencia ya que el servidor y/o la servidora es el primer contacto que tiene la ciudadanía con la Administración Distrital.

Objetivo

Ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen.

Posicionar un protocolo de servicio personalizado en el Distrito Capital para que el servicio a la ciudadanía en cualquiera de los puntos sea siempre similar.

Desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida, la ciudadanía debe sentirse bien atendida, para lograr este propósito los servidoras y servidores públicos seguirán las siguientes pautas para una mejor atención:

SALUDO Y DESPEDIDA

En los puntos de servicio a la ciudadanía, se atenderá de manera rápida, amable y cordial. Recuerde que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y expresión corporal.

La manera como se debe saludar y se debe despedir es la siguiente:

Saludo:

De manera breve; Buenos días/tardes, en que le puedo servir?

En los momentos que sea posible; Buenos días/tardes, bienvenido a (mencionar punto de atención), en qué le puedo servir.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	13 de 47

Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar. Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención.

Direccione o indique, cual es el paso a seguir para realizar el trámite.

Despedida:

Confirme con el ciudadano o ciudadana si la información está clara.

Pregunte: “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”

Adicionalmente es importante mantener los siguientes comportamientos para enriquecer el servicio:

- La actitud en el primer momento con la ciudadanía, aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor. Una actitud dispuesta y confiable.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento de la ciudadanía durante la ausencia.
- Hacer contacto visual cuando la ciudadanía se acerque.
- La postura corporal, recta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y las piernas, ya que esto desconcentra y dispersa la atención de la ciudadanía en el momento en que se está brindando la información.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	14 de 47

Referirse a la ciudadanía de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del ciudadano o ciudadana, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgeneristas, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.

- Siempre que la ciudadanía requiera del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- Evitar manipular lápices, papeles o cualquier otro objeto que demuestre impaciencia, ansiedad, esto evidencia falta de interés durante la atención.
- Evitar los gestos distractores (carraspear, toser, suspirar, respirar fuerte, etc.) disponer un mínimo de tiempo para escuchar y brindar la respuesta.
- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Mantenerse sereno, no perder el control ante la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía, recordar que debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia. Aclarar las dudas y resolver el problema, que sienta que ha satisfecho la solicitud.
- Utilizar frases afirmativas, para dar una respuesta negativa, brindar alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- Abstenerse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir y evitar el trato confuso con la ciudadanía.
- Evitar emplear términos técnicos, que puedan generar un ambiente de desconfianza e inseguridad.
- Asentir en señal de comprensión.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	15 de 47

- Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, abstenerse de atender llamadas cuando se esté con la ciudadanía, este comportamiento demuestra irrespeto ante la persona que solicita atención personalizada.
- Durante la jornada laboral no se debe recibir ni realizar llamadas por celular.
- La atención que se dé a amigos y/o amigas, familiares, conocidos y/o conocidas debe ser igual a la que se presta a la ciudadanía, sin distingo ni preferencia alguna.
- Abstenerse de comer y/o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.
- Evitar crear conversatorios entre servidores y servidoras que afecten la imagen y el servicio.
- El lenguaje y trato con los compañeros y compañeras de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Se debe evitar el uso de apodos refiriéndose directamente por el nombre.
- Mientras se esté identificado con el uniforme y el carné, se sigue siendo servidor y/o servidora de la Administración.
- Evitar fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo de las personas por más voluptuosas o insinuantes que aparezcan. La consideración aplica también en el caso de características físicas llamativas como personas con obesidad, de baja estatura, con algún defecto físico, que no coinciden con estándares de belleza socialmente aceptados, etc.
- No reducir a las personas a los roles que pueden desempeñar socialmente, por ejemplo, no denominar a las adultas mayores como “abuelitas”, asumiendo que por estar en ese ciclo de vida se les debe llamar así de igual manera evitar denominar a las mujeres gestantes como “mamitas” etc.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	16 de 47

- La actitud evidencia miradas estereotipadas sobre las personas, que en ocasiones son culturalmente fuertes o arraigadas, e incluso se consideran apropiadas. Por lo anterior, es necesario realizar un ejercicio constante de auto-observación sobre algunos casos particulares:
 - El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante no evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).
 - Respecto de las personas transgeneristas, es posible que la persona que está atendiendo no haya completado su proceso de transformación corporal, o que su aspecto no coincida con los estereotipos que socialmente se tienen (por ejemplo, mujer bella y voluptuosa para el caso de travestis y transexuales femeninas). Esto aplica para personas que se identifican como mujeres o como hombres, así su sexo de nacimiento o aspecto físico haga parecer lo contrario.
 - En caso de tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	17 de 47

GUARDA DE SEGURIDAD

En caso de no existir informadores y/o informadoras o anfitriones y/o anfitrionas, la primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acerca a cada punto de atención son los guardas de seguridad y con la actitud pueden dar un buen primer momento, se debe poner en práctica las siguiente pautas:

- Si es del caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación a la ciudadanía.

SERVIDORES Y/O SERVIDORAS

Dado que los servidores y servidoras del punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes, son ellos y/o ellas quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando la satisfacción o al menos la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre lo siguiente:

- Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:
 1. Explicar por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
 2. Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención.
- Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indicar el punto al que debe dirigir:
 1. Explicar por qué debe remitirlo y/o remitirla.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	18 de 47

2. Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
 3. Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar a donde está ubicado.
- Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:
 1. Explicar la razón de la demora.
 2. Informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
 - Finalice el contacto adecuadamente:
 1. Retroalimentar con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
 2. Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?"
 3. Agradecer el haber dado la oportunidad de servirle.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	19 de 47

2.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de servidoras y servidores de los puntos de servicio a la ciudadanía genera un gran impacto en las personas. Los uniformes mal tenidos, incompletos, una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que la ciudadanía se lleve una impresión de anomalía en el punto de servicio.

Los ciudadanos y ciudadanas esperan una presentación que sea apropiada para la tarea que se desempeña, que le de importancia y estatus al punto de servicio.

Objetivo

Reforzar la imagen integral del Distrito Capital a través de la presentación personal de las servidoras y servidores públicos.

Permanecer siempre bien presentados, en caso que este establecido uniforme, chaleco o chaqueta de dotación y el respectivo carné a la vista, para lograr este propósito se tendrá en cuenta los siguientes ítems:

ELLA

Pelo:

- Se debe mantener limpio, sin cubrir el rostro o recogido, con hebillas o moños discretos de color acorde al vestuario.
- Si es tinturado, las raíces no deben ser notorias.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	20 de 47

Accesorios:

- Deben ser discretos, no llamativos.
- Solo se debe llevar máximo un anillo en cada mano.
- Nunca se empleará anillo en el dedo pulgar.
- El reloj debe ser de tamaño y diseño apropiado.
- Abstenerse de emplear guantes, bufandas, botones publicitarios, piercing, entre otros.

Maquillaje:

- Siempre se empleará de manera natural y sin exceso, proyectando una imagen profesional y fresca.
- En los puestos de trabajo, es inapropiado retocarse.

Manos:

- Siempre deben estar limpias.
- Las uñas arregladas, con tonos naturales.
- En los puestos de trabajo, no es apropiado retocarlas.
- Evitar comerse las uñas.

Vestuario

Uso del uniforme

Chaqueta

- Completamente abotonada. Si atiende sin la chaqueta debe ir con la camisa dentro del pantalón.

Blusa

- Abotonada, sin doblar las mangas. Cuando ésta sea de color claro, emplear ropa interior color blanco y sin estampado.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	21 de 47

Pantalón

- No se permiten ceñidos, la bota debe ir un centímetro por debajo de la parte superior del tacón de los zapatos.

Zapatos

- Se deben emplear los de dotación, excepto por prescripción médica.
- Éstos deben estar siempre bien lustrados.

Medias

- Siempre deben usarse medias de color acorde al uniforme, lizas y sin diseño.

Chaleco o chaqueta institucional

- El chaleco y/o chaqueta institucional es de uso obligatorio dentro de las instalaciones y en el horario laboral. Debe permanecer cerrado, limpio y en buen estado, no se debe portar fuera de las instalaciones (descanso, almuerzo).

EN CASO DE NO HACER USO DE UNIFORME:

- El vestido debe ser sencillo, discreto y acorde con el lugar de trabajo.
- No está permitido el uso de escotes, pantalones ajustados, ropa y zapatos deportivos (tennis).
- El servidor y/o servidora debe procurar combinar bien los colores y diseños de las telas.

El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	22 de 47

ÈL

Pelo:

- Los hombres deben llevar el pelo bien peinado, en caso de tenerlo largo debe estar recogido.
- En caso de tinturarse el pelo evitar colores llamativos.
- Se debe afeitar diariamente, en caso de usar bigote o barba conservarla limpia y cuidada.

Accesorios:

- Deben ser discretos.
- Solo se deben llevar máximo un anillo.
- Nunca se empleará anillo en el dedo pulgar.
- El reloj debe ser de tamaño y diseño apropiado.
- No utilizar guantes, bufandas, botones publicitarios, piercing, ni aretes.

Manos:

- Siempre deben estar limpias.
- Las uñas arregladas.
- Se debe evitar comerse las uñas.

Vestuario:

Uso del uniforme

Chaqueta

- Completamente abotonada. Si atiende sin la chaqueta debe ir con la camisa dentro del pantalón.

Camisa

- Se debe emplear abotonada, planchada, no se deben doblar las mangas.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	23 de 47

Camisillas

- De color blanco y sin ningún tipo de estampado.

Corbata

- Con el nudo ajustado al cuello.

Pantalón

- Debe llevarse un centímetro por debajo de la parte superior del tacón de los zapatos.

Cinturón

- Siempre debe utilizarse de color oscuro de acuerdo al color del uniforme, la hebilla debe ser clásica y sin motivos.

Zapatos

- Se deben utilizar los de dotación, excepto por prescripción médica.
- Éstos deben estar siempre bien lustrados.

Medias

- Siempre deben usarse medias de color acorde al uniforme, lisas y sin diseño.

Chaleco o chaqueta institucional

- El chaleco y/o chaqueta institucional es de uso obligatorio dentro de las instalaciones y en el horario laboral. Debe permanecer cerrado, limpio y en buen estado, no se debe portar fuera de las instalaciones (descanso, almuerzo).

EN CASO DE NO HACER USO DE UNIFORME:

- El vestido debe ser sencillo, discreto y acorde con el lugar de trabajo.
- No está permitido el uso de escotes, pantalones ajustados, ropa y zapatos deportivos (tennis).
- El servidor y/o servidora debe procurar combinar bien los colores y diseños de las telas.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	24 de 47

El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

CUMPLIMIENTO DE HORARIO

El ingreso al lugar de trabajo será mínimo quince (15) minutos antes del inicio de la jornada laboral, para poder registrar el ingreso al punto, encender el computador, abrir los aplicativos, realizar el empalme con el compañero o compañera y preparar los implementos necesarios.

Dentro de la jornada laboral se tiene derecho a quince (15) minutos de descanso y una (1) hora de almuerzo³. De la puntualidad depende que no se afecte el bienestar de los compañeros o compañeras de trabajo y la atención de la ciudadanía.

³ Decreto Ley 2351 de 1965 (Código Laboral). Art. 167. DISTRIBUCION DE LAS HORAS DE TRABAJO. Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. El tiempo de este descanso no se computa en la jornada



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	25 de 47

2.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos 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 servicio en general.

Objetivo:

Ofrecer a la ciudadanía, a través del orden y la pulcritud de los puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de la labor.

El puesto de trabajo desde donde se sirve a la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Debe permanecer ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- Es inapropiado ingerir bebidas y alimentos, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
- Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	26 de 47

- Se debe vaciar la papelera mínimo 2 veces al día.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar la labor y contar con el soporte o cargue oportuno.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	27 de 47

2.4. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO

La estructura física de los puntos de atención, aporta en gran parte a la satisfacción de la ciudadanía en el momento de solicitar un requerimiento, este aspecto también los y las hace sentir parte del progreso del Distrito, igualmente contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Objetivo

Establecer los lineamientos de las actividades relacionadas directamente a la prestación de servicio de aseo, cafetería y mantenimiento, a fin de mejorar continuamente la eficacia del sistema de calidad de la organización, ofreciendo a los habitantes de la ciudad espacios agradables, limpios y organizados que identifiquen fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía, cumpliendo con los parámetros de la imagen corporativa Distrital.

El servicio integral de aseo y cafetería, incluido el suministro de insumos, maquinas y equipos, es aquel que el contratista presta durante el tiempo que lo requiera la entidad, con talento humano y logísticos propios, con el fin de mantener en perfecto estado de aseo las instalaciones, comprendiendo entre otros aspectos los siguientes: mantenimiento diario y permanente de pisos, alfombras, paredes, baños, vidrios, superficies, sillas, divisiones modulares y en general mantener todas las áreas libres de polvo, manchas y en completo estado de limpieza.

Con respecto al área de cafetería en las entidades que lo contraten, preparar bebidas calientes como tintos, aguas aromáticas y/o té, servir agua potable y atender como mínimo un servicio en la mañana y otro en la tarde a los servidores de la entidad.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	28 de 47

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Realizar el mantenimiento de las instalaciones, con el fin de conservarlas en buen estado y reparar aquellos daños que se puedan presentar, como cambio de tuberías, reemplazo de bombillas, pintura y demás elementos necesarios para acondicionar las áreas.

PARQUEADEROS

En los puntos de servicio a la ciudadanía **donde se cuente con parqueaderos**, éstos deberán ser:

- Cómodos.
- Seguros.
- Organizados.
- Bien señalado.
- Ofrecer parqueo preferencial a personas con limitaciones físicas.

En los que no se cuente con estos, se debe brindar información a la ciudadanía acerca de los parqueaderos más cercanos.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	29 de 47

2.5. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

El canal telefónico es ocasionalmente el primer paso que realiza la ciudadanía para tener información del Distrito y como realizar un trámite, por tal razón es de gran importancia que el servidor y/o servidora dé un buen empleo y manejo a este insumo, generando el mejor impacto en el primer momento ante la ciudadanía.

Objetivo

Brindar a la ciudadanía un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

En los puntos de servicio se atenderá el teléfono de manera amable y con el saludo personalizado. Recordar que la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre siempre y cuando la dinámica del punto lo permita.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula:

Lema del gobierno, punto de atención, Saludo (Buenos días/tardes), habla (nombre y apellido)... ¿en qué le puedo servir?

- Si la respuesta a la información solicitada requiere de una dedicación especial se remitirá directamente a la **LINEA 195** o a la **página web www.bogota.gov.co**, de lo contrario se debe brindar de manera ágil y precisa.
- Si hay la necesidad de transferir la llamada:
 - a. Explicar porqué debe transferir la llamada.
 - b. Preguntar si tiene o no inconveniente en que lo haga.
 - c. Se debe asegurar de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.



Cra. 8ª No. 10-65



Tel. 3813000

www.bogota.gov.co



N° C022024 / N° GP0113

Información: Línea 195

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	30 de 47

OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES

- Si las llamadas entrantes son personales, los servidores y servidoras deben recordar que no pueden dejar el puesto de trabajo por más de cinco minutos ni tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente a la ciudadanía.
- Las llamadas particulares y de celular se deben realizar en los horarios de descanso establecidos.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA 195

Con el fin de atender todas las consultas ciudadanas, respecto a las entidades del Distrito, los servicios, trámites, horarios, campañas, lugares de atención, etc. la Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano -DDSC- habilitó el Centro de Contacto Línea 195.

La etiqueta telefónica para este canal fue diseñada por la empresa Contac Center Américas, esta puede modificarse de acuerdo a la demanda de llamadas:

SALUDO Y DESPEDIDA LÍNEA 195

Saludo

Buenos días, habla (Nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Para dejar en espera

Señor (a) (nombre del ciudadano(a) su consulta tardará (tiempo que da el (la) Agente). ¿Desea usted permanecer en línea?



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	31 de 47

Cuando el ciudadano no desea esperar en la línea

Señor (a) nombre del ciudadano(a) en este caso le sugiero que se vuelva a comunicar, para poderle colaborar.

Cuando el ciudadano pide esperar en línea

Señor (a) (nombre del ciudadano(a) con gusto, sin embargo se puede esperar máximo 40 segundos en línea, de lo contrario el sistema automáticamente finalizará la llamada.

Retomar la llamada en espera

Gracias por esperar Señor (a) nombre del ciudadano(a).

Despedida

Gracias por llamar a la Línea 195.

TENER EN CUENTA:

Cuando un ciudadano hace más de dos preguntas en una llamada

Señor(a), (nombre del ciudadano(a) debido a las políticas de servicio de Línea Bogota-195-, solo le puedo resolver 2 preguntas por llamada, le sugiero que se comunice con la línea 195 nuevamente, y con mucho gusto se le atenderá.

(El agente da guión de despedida).

Gracias por llamar



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	32 de 47

Llamadas Equivocadas

Cuando llaman a solicitar información de Entidades diferentes a las Distritales.

Señor(a) (nombre del ciudadano(a) a través de Línea Bogotá 195 usted podrá obtener información de los trámites, campañas, eventos, noticias y datos básicos de las Entidades del Distrito. Para aclarar la información que solicita le sugerimos buscar en el directorio telefónico.

Gracias por llamar.

Caída de Sistema

Gracias Sr. (a) (nombre del ciudadano(a) por comunicarse con Línea Bogotá - 195. En el momento tenemos fallas técnicas con el sistema, por esta razón no podemos proporcionarle la información que usted requiere. Por favor comuníquese con nosotros dentro de una hora y con gusto le resolveremos su inquietud.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	33 de 47

2.6. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIRTUAL - CHAT

Ahora cuando la ciudad se proyecta como una Capital tecnificada viviendo en un futuro donde las comunicaciones y las tecnologías sean un insumo primordial que de el impulso de desarrollo a la ciudad, se crea la necesidad de crear un protocolo que fortalezca los atributos del buen servicio a través del canal virtual.

Objetivo:

Brindar una buena atención a través del Canal virtual, teniendo en cuenta la necesidad del servicio y la importancia de la efectividad en la información.

SALUDO Y DESPEDIDA CHAT

Saludo

Lema de Gobierno, Buenos días, bienvenido(a) al chat de (nombre de la entidad), habla (Nombre del servidor) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Para dejar en espera

Señor (a) (nombre del ciudadano(a) su consulta tardará (tiempo que da el servidor y/o servidora). ¿Desea esperar?

Confirmación de la información

Está satisfecho(a) con la información brindada?, le puedo servir en algo más?

Despedida

Gracias por contactarse con el Chat (nombre de la entidad).



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	34 de 47

2.7. GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, MADRES GESTANTES - LACTANTES Y ADULTOS MAYORES

En una ciudad donde la diversidad hace parte de la cultura, se debe tener en cuenta la población en condición de discapacidad, entendida esta en el ciudadano o ciudadana, que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; Lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos o ciudadanas mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera; ya que si no se hace parte de ella y se desconoce su diario vivir, será difícil cumplir con el mejoramiento de una sociedad y progreso de un país.

(El anterior párrafo está sujeto a la aprobación de la modificación del Acuerdo 051 del 2001).

Objetivo:

Prestar un servicio ágil y oportuno a la ciudadanía condición de discapacidad, madres gestantes - lactantes y adultos mayores, que se acercan a los puntos de servicio del distrito capital.

Teniendo en cuenta que este grupo poblacional requiere de una atención preferencial, estas pautas van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquiera que sea su cargo, (guarda de seguridad, anfitrión y/o anfitriona, informador y/o informadora, asesor y/o asesora, coordinador y/o coordinadora y demás).

- Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	35 de 47

- Ubicar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- Establecer el tipo de tratamiento, para otorgarle a la persona según su estado particular.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, se atenderán en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación particular física y sensorial en cada uno.

En caso que su interlocutor y/o interlocutora tenga alguna limitación física tenga en cuenta:

- Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- Apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas.
- Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- Actuar con respeto y sin posturas paternas.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	36 de 47

En caso que su interlocutor y/o interlocutora tenga alguna limitación auditiva tenga en cuenta⁴:

- Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Mantener el contacto visual cuando se está comunicando con una persona sorda.
- Sostener todo el tiempo la comunicación (por sus medios o a través de un intérprete, en el sistema que use la persona sorda, sea lengua de señas o castellano oral), para lograr una buena interpretación de las necesidades y así brindar una adecuada información y orientación.
- Abstener de comportarse como comediante de la persona sorda, ni decir chistes ni juegos de palabras pertenecientes a la cultura del oyente.

Las siguientes ilustraciones son un recurso para lograr una buena comunicación en el ámbito del servicio.



Ilustración 1: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Saludo de bienvenida a los puntos de atención

⁴ Basado en el documento “Los 10 mandamientos de la Cultura sorda DDHHH, Monthly Comunicator, Trenton NJ.)



Buenas Tardes

Ilustración 2: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Saludo de bienvenida a los puntos de atención



Buenas Noches

Ilustración 3: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Saludo de bienvenida a los puntos de atención



No

Ilustración 4: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Respuesta negativa



Gracias

Ilustración 5: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Expresiones de ayuda.



Acompañar

Ilustración 6: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Expresiones de ayuda.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	39 de 47



Nombre

Ilustración 7: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Expresiones de ayuda.



Necesitar

Ilustración 8: Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá “SORDEBOG”, Expresiones de ayuda.

En caso que su interlocutor tenga alguna limitación visual tenga en cuenta⁵:

- Evitar tomar a la persona con limitación visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad.
- Para ubicar obstáculos se debe hacer con respecto a la ubicación de la persona con discapacidad visual por ejemplo: (detrás de usted a un metro más o menos hay una mesa o a su derecha a 30 centímetros más o menos hay una silla).
- Para establecer contacto si la persona con discapacidad visual está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en hacerla directamente a él, las personas que ven normalmente establecen el primer contacto con la mirada y al no tener este recurso con las personas con discapacidad visual se sienten desarmadas y prefieren dirigirse a la persona acompañante, pero esta actitud hace que la persona con discapacidad se sienta excluida.

⁵ Basado en Circular del Instituto Nacional para Ciegos INCI e Instituto Nacional para Sordos INSOR, dirigido a Superintendencia de Notariado y Registro, Asunto: Cumplimiento a los Artículos 8 y 15 de la Ley 982 de 2005.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	40 de 47

- Una situación muy común es que las personas van y vienen sin despedirse o saludar verbalmente, estos detalles son muy importantes para las personas con discapacidad visual, ya que la información que las personas que ven normalmente adquieren por la vista, las personas con discapacidad visual deben adquirirla por los demás sentidos como el oído y si saludan o se despiden con un gesto, sin palabras, no lo están transmitiendo a las personas con discapacidad visual.
- Por otro lado hay muchos documentos en la Administración Distrital que no son accesibles a las personas con discapacidad visual, la manera de hacerlos posibles es transcribiéndolos a Braille y macro tipo.
- Para indicarle donde está una silla solo coloque la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla e infórmele.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	41 de 47

2.8. CONSEJOS PARA TRATAR UN CIUDADANO O CIUDADANA INCONFORME

Son muchos los motivos por los cuales la ciudadanía se siente inconforme ante la atención, información o trámite que realice, ante dicho sentimiento el servidor y/o servidora debe de la mejor manera, manejar la situación ya que es ese el instante en que logramos cambiar las dificultades en momentos de satisfacción.

Objetivo

En muchas ocasiones las servidoras y servidores, deben tratar con ciudadanas y ciudadanos, confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estas situaciones.

Se debe utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir:

- Dejar que la ciudadanía se exprese y desahogue.
- Mostrar con la actitud que se le está escuchando sin decir que se calme.
- Mantener el contacto visual.
- Es importante no tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no del servidor.
- En lugar de formar una opinión negativa del ciudadano y/o ciudadana, se sugiere pensar: ¿Qué necesita y cómo se le puede dar una solución?
- Presentar a la ciudadanía disculpas por lo ocurrido y hacerle comprender la situación.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no se pueda cumplir.
- Si el tipo de problema es recurrente, se debe manifestar al jefe inmediato para dar una



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	42 de 47

solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar de la ciudadanía esta originado por algún evento o decisión de la administración, tratar de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, la ciudadanía está inconforme por el Día Sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar la ciudad que cada día está más bella.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	43 de 47

2.9. GUIA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

En el curso de la prestación de servicio en los diferentes canales de atención, se suscitan inconvenientes que dificultan la tramitación de una solicitud, ya sea de orden tecnológico, informativo o recurso humano, por lo tanto es de gran importancia manejar las respuestas negativas de manera que si bien no se cumpla con la primera necesidad de la ciudadanía, si se dé una información concreta de su probabilidad de realizarla en el futuro y además sienta que fue atendido dignamente.

Objetivo

Dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

- Explicar a la ciudadanía cuales son los motivos por los que no se le puede satisfacer la solicitud.
- Ofrecer una medida alternativa que aunque no es exactamente lo que quiere, puede ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Recomendar una solución temporal pronta o ciertas medidas que puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer a la ciudadanía su comprensión.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	44 de 47

3.

CONCLUSIONES



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	45 de 47

CONCLUSIÓN

Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Distrital. El servicio a la ciudadanía no es un favor institucional; es un deber. Todo el accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de los capitalinos, es una prioridad administrativa. Servir bien a la ciudadanía aporta a la Productividad y a la Gestión Pública Humana.

El eje de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano son los servidores y servidoras de puntos de contacto. Son el factor más importante para que cada momento de verdad sea respetuoso, igualitario y eficiente. La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del Servicio. Para la ciudadanía, el servidor y/o servidora es importante, ellos se acercan a un punto de servicio confiando en la disposición y conocimiento para resolver las inquietudes que tienen. Con entusiasmo y disposición se logra responder a la confianza que día a día depositan en la Administración.

Servir no es un trabajo fácil. Muchos factores intervienen en cada momento de verdad, de estos depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso. Entre ellos está la actitud de la ciudadanía, la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo de los servidores y servidoras, la calidad de los procesos que se desarrollan en la entidad. A través de este Manual, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano les ofrece algunas herramientas para facilitar su misión.

Todo servidor y servidora del Distrito tiene una labor maravillosa, servir a los demás, son el rostro amable de la Administración Distrital y pueden convertir cada encuentro en una experiencia memorable. Por ellos y ellas debe seguir trabajando con decisión y entusiasmo. Servir es una forma de vida. Y quien sirve bien, será bien servido.



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	46 de 47

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del Documento	N.A	Noviembre de 2007	01
1.3 ¿Cómo prestar un servicio de calidad?	Se elimina el numeral 3.1 y 3.2, por motivos de redacción	Diciembre de 2010	02
2.1 Protocolo para la presentación del servicio personalizado	Se incluye ítem	Diciembre de 2010	02
2.6 Protocolo para la prestación del servicio virtual – Chat	Se incluye ítem	Diciembre de 2010	02
2.7 Guía para la atención de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.	Se incluyen imágenes del lenguaje de señas, para mejorar la atención de la población con limitación auditiva.	Diciembre de 2010	02
2.5 Protocolo para la prestación del servicio telefónico.	Se incluye el protocolo telefónico de la Línea 195, diseñado por Contac Center Américas.	Diciembre de 2010	02
1.1 ¿Qué es el servicio a la ciudadanía? 1.2 Atributos del buen servicio. 1.3 ¿Cómo prestar un servicio de calidad?	Se mejora la redacción y se adapta el lenguaje incluyente.	Diciembre de 2010	02



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (A)	CÓDIGO	2212100-MA-007
	VERSIÓN	02
	PÁGINA:	47 de 47

<p>2.1 Protocolo para la prestación del servicio personalizado.</p> <p>2.2 Presentación personal.</p> <p>2.3 Presentación de los puestos de trabajo.</p> <p>2.4 Presentación de los puntos de servicio.</p> <p>2.5 Protocolo para la prestación del servicio telefónico.</p> <p>2.6 Protocolo para la prestación del servicio virtual - Chat.</p> <p>2.7 Guía para la atención de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.</p> <p>2.8 Consejos para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme.</p> <p>2.9. Guía para dar una respuesta negativa</p>	<p>Se mejora la redacción y se adapta el lenguaje incluyente.</p>	<p>Diciembre de 2010</p>	<p>02</p>
---	---	---------------------------------	------------------

