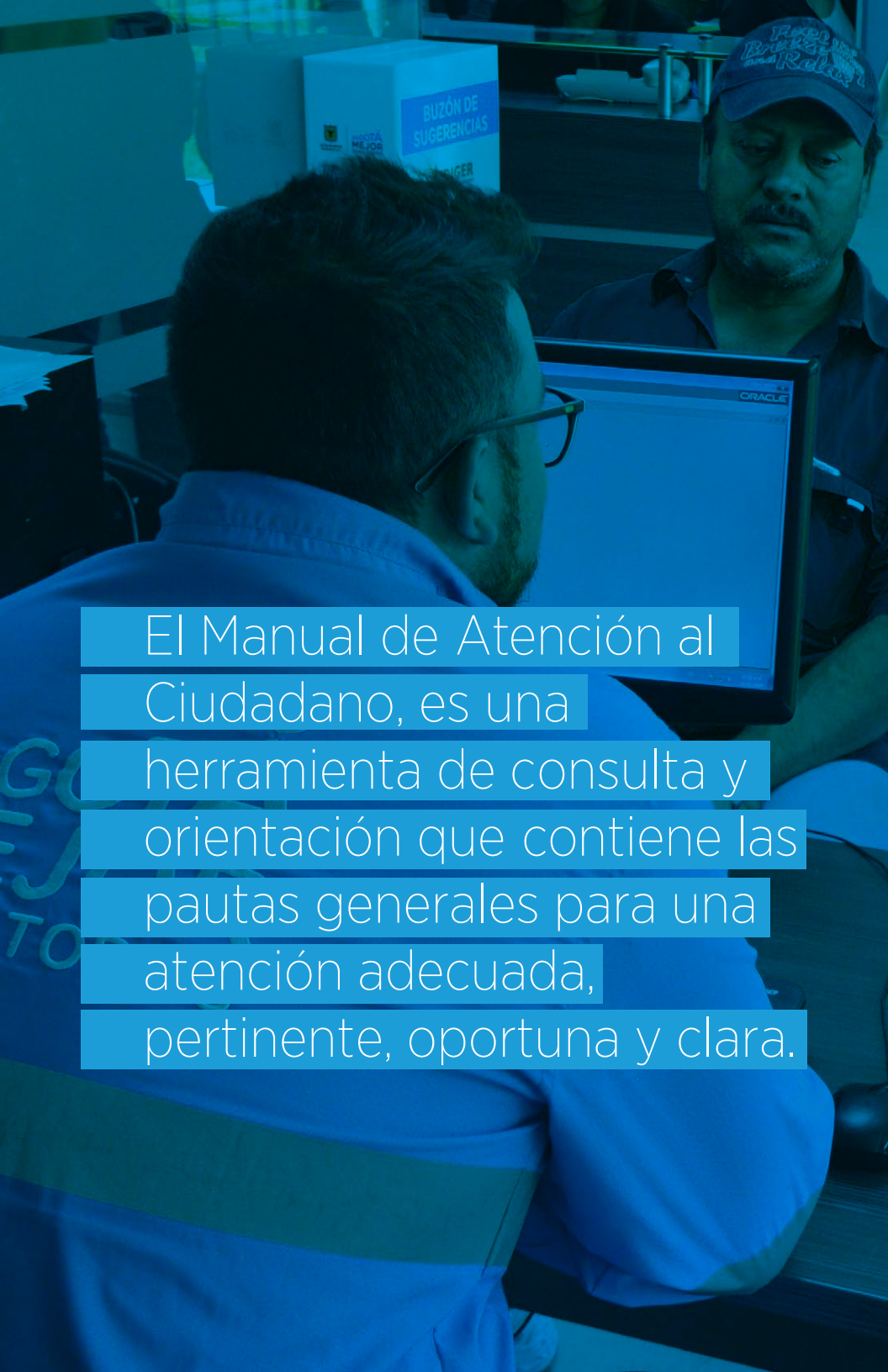


Manual de Atención al Ciudadano

2016 – 2020

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS



El Manual de Atención al Ciudadano, es una herramienta de consulta y orientación que contiene las pautas generales para una atención adecuada, pertinente, oportuna y clara.

Contenido



- Alcance
- Responsabilidad
- Políticas de operación
- Aspectos generales
- Principios
- Atributos
- Derechos y deberes
- Protocolos
- Acciones y actitudes que afectan el servicio
- Roles
- Recomendaciones

ALCANCE

Prestar servicio a la ciudadanía, a través de los canales oficiales definidos por la entidad para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de funcionarios y contratistas del IDIGER, atender al ciudadano que requiera información relacionada con nuestra misión.

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN

Diagonal 47 # 77 A 09 interior 11

429 28 00 Ext: 2315 – 2316 – 2317 – 2318

SDQS, módulo PQRS, correo: idiger@idiger.gov.co

Buzón de sugerencias, radicado personal y correo certificado

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los ciudadanos que ingresan al IDIGER para solicitar información, orientación o tramitar una petición deben tener en cuenta:

1

- Registrarse al momento de ingreso a las instalaciones del IDIGER.
- Portar el sticker en un lugar visible.

2

- Tomar un turno para ser atendido.
- Conservar y respetar el orden de llegada.

3

- El servidor o contratista diligencia el formato de atención al ciudadano como soporte del servicio prestado.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ASPECTOS GENERALES

Toda persona tiene derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido de los servicios que presta el Estado, para el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna.

PRINCIPIOS

El Servicio a la Ciudadanía en el IDIGER estará orientado y soportados en los principios adoptados en la Cartas Iberoamericana, en la Directiva 002 de 2005 y en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito, los cuales son: La Ciudadanía como Razón de Ser, Respeto, Transparencia, Participación, Equidad, Diversidad, Identidad, Solidaridad, entre otros.

ATRIBUTOS DE UNA BUENA ATENCIÓN

El servicio en el IDIGER, contará siempre con atributos orientados a ofrecer una atención confiable, digna, oportuna y amable.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos que acudan al IDIGER, tienen derecho a:

• Presentar peticiones mediante cualquier modalidad.



• Conocer el estado de cualquier actuación o trámite.
• Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones.
• Ser tratado con el respeto y la consideración debida.
• Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad.
• Adulto mayor o mujeres en estado de embarazo.



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

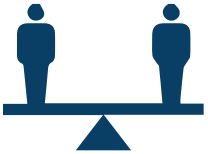
Los ciudadanos, en nuestra entidad tienen deberes como:



• Acatar la constitución y las leyes vigentes.



• Obrar conforme al principio de buena fe.



• Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.



• Ejercer un trato respetuoso a los servidores públicos.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ROLES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Los funcionarios y contratistas del IDIGER, cumplen diferentes roles en el proceso de atención a la ciudadanía, por eso es importante tener en cuenta lo siguiente:



Agente de seguridad

• Facilitar el ingreso de los ciudadanos teniendo en cuenta los protocolos de seguridad.
• Saludar y mantener siempre el respeto por el ciudadano.



Recepción

• Registrar el ingreso del ciudadano a las instalaciones del IDIGER.
• Saludar de manera amable indicándole al ciudadano en que dependencia lo atenderán.



Orientador

• Dar la bienvenida al ciudadano.
• Identificar cual es el objeto de la visita, indagar y escuchar con atención.



Servidor público

• Mantener contacto permanente con la coordinación del punto, como con el equipo de orientadores.
• Identificar el portafolio de trámites y servicios.
• Dar a conocer las formas de solución a las peticiones del ciudadano.

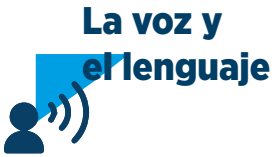
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Orientaciones básicas, acuerdos y métodos establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables a cualquier canal de atención definido por la entidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



• Se debe cumplir con la jornada de trabajo garantizando la atención a la ciudadanía durante el horario continuo establecido por la entidad (7:30 a.m. a 4:30 p.m.)



• Evite utilizar lenguaje técnico que distorsione el mensaje, tenga en cuenta la vocalización y el tono de voz mientras atiende al ciudadano, en lo posible mantenga contacto visual con su interlocutor durante el tiempo de la consulta.

PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La atención al ciudadano esta caracterizada por estar dirigida a diferentes tipos de población entre ellas:



• **Discapacidad visual:** preste atención y hable frente a la persona, ellos perciben de que dirección proviene el sonido de la voz de quien los atiende.



• **Discapacidad auditiva:** puede tocar levente su hombro para captar la atención de la persona, use lenguaje de señas o comunicación escrita . Debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener especial cuidado con el uso del lenguaje corporal.



• **Discapacidad física:** ubíquese frente a la persona o a una distancia prudente y ayúdele a transportarse por los espacios para evitar situaciones de riesgo.



• **Discapacidad cognitiva:** escuche con paciencia y suministre la información requerida, evite lenguaje técnico y complejo, valide la información.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



• **Mujeres en estado de embarazo:** cada vez que ingresan a la sala de espera, se le debe indicar donde ubicarse para su posterior atención.



• **Adulto mayor:** tenga en cuenta los factores actitudinales en la expresión corporal, gestual y verbal, no use lenguaje diminutivo.



• **Niños (as):** recuerde que esta población al igual que un adulto puede interponer una petición, por lo cual no rechace, descalifique o sobre pase.



• **Personas de talla baja:** estas personas tienen preferencias, por lo cual ubíquese a su altura o adapte el punto para orientar al ciudadano.



• **Veteranos de fuerza pública:** estarán exonerados de esperar turnos de atención y deben ser atendidos en forma casi inmediata, aproximándose a cualquiera de los módulos de servicio.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

Las personas y colectivos, además de ser titulares de derechos, tienen necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales de las entidades.



• **Victimas:** escuche atentamente, no eleve juicios de valor, la atención a víctimas debe incluir elementos que no vulneren su dignidad, mantenga su equilibrio y estado emocional.



• **Étnias:** se debe tener en cuenta las condiciones de la población Indígena, Raizal, Room, Palenqueros y Afrodescendiente, destacando la atención diferencial y la protección de sus derechos.



• **LGBTI:** el lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades, se debe tener en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

PROTOCOLO PARA CIUDADANOS INCONFORMES

En caso de que se presente un ciudadano inconforme, ofuscado o confundido, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN **TELEFÓNICA**

IDIGER cuenta con una línea telefónica de atención al ciudadano, donde se ofrece un servicio rápido, concreto, efectivo y amable.



Actitud de servicio

• Al contestar siempre use el guión definido por la entidad:
"**¡ IDIGER buenos días ! ¿En qué le puedo servir?**"
• Al atender al ciudadano tenga la mejor disposición.
• Evite la critica y culpa acorde con los comentarios que pueda llegar hacer mediante la llamada.



Tono de voz

• Mantenga un tono de voz adecuado para trasmitir la información de forma clara y efectiva.
• Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada, si requiere adelantar otra actividad use la opción de mute o pausar la llamada en el teléfono.
•Vocalice las palabras con el fin de que el ciudadano comprenda la información.



Atención personalizada

• Escuche con atención, de una respuesta clara y oportuna.
• Siempre trasmita seguridad y confianza al ciudadano, genere satisfacción en la percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.
• Personalice la llamada, aprópiese del caso y no traslade la llamada si no es necesario.
• Confirme que la información entregada sea la correcta al finalizar la llamada.

PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN **VIRTUAL**

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.



• Si usted esta autorizado para atender comunicaciones virtuales, recuerde siempre conservar la identidad institucional.

• La tipografía institucional, debe cumplir como mínimo las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual siguiendo el manual de imagen de la entidad.



• Cuente con ayuda que guíe al navegante o usuario virtual a ubicar la información de mayor trascendencia , facilitando su acceso y localización.

• Este canal está dirigido a toda la ciudadanía, por lo tanto utilice un lenguaje sencillo y concreto, tenga en cuenta la ortografía y redacte en tercera persona, evite utilizar siglas o abreviaturas que distorsionen el mensaje.



• La web es un medio interactivo, por ello las páginas deben ser activas.

• La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura.

• Recuerde no facilitar su cuenta de correo a personas ajenas a la Institución, ni lo utilice para fines personales, comerciales o financieros.

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

SDQS
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
PQRS

Recomendaciones

Al finalizar el servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

A diferencia de otros canales, en las redes sociales, se manejan los mensajes más cortos. (entre 140 y 280 carácteres).

Si no se puede responder de inmediato explicar la razón, e informar el momento de la respuesta.

La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta y la ortografía son importantes. No se debe manejar información personal.

EQUIPO
~ de ~
ATENCIÓN AL CIUDADANO



Para **mayor información** puede contactar al área en las extensiones 2315, 2316, 2317 y 2318

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

@IDIGER IDIGERBogota C/IDIGER idigerbogota idiger

Diagonal 47 N° 77A - 09 Int. 11 Bogotá, Colombia
Teléfono: (57-1) 429 - 2800
www.idiger.gov.co