



Deja huella en el
Servicio Civil



Protocolo ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

Bogotá, D.C., Versión. 3.0
Junio de 2017

Protocolo ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá, D.C., Versión 3.0, Junio 2017

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL
 NOMBRE DEL DOCUMENTO**

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. OBJETIVO:.....	3
1.2. ALCANCE:.....	3
1.3. RESPONSABLE:.....	3
1.4. GLOSARIO:.....	4
2. CANALES DE ATENCIÓN	5
2.1. CANAL PRESENCIAL	5
2.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA	6
2.3. ATENCIÓN VIRTUAL.....	6
3. ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER ENCUESTA PARA LA PRESTACION DE UN SERVICIO	7
3.1. ¿QUIENES DEBEN UTILIZAR EL PROTOCOLO?	7
3.2. LOGÍSTICA DE ATENCIÓN.....	7
3.3. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PÚBLICO PREVIAS A LA ATENCIÓN.....	8
3.4. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.....	9
4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL –DASCD	10

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



4.1.	PROTOCOLO DE ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL.....	10
4.2.	RECOMENDACIONES GENERALES DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	12
4.3.	PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO	13
4.4.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO TELEFÓNICO.	14
4.4	PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIRTUAL.	16
4.5	INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	18
4.6	TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS (Remitirse al Procedimiento de PQRS -CODIGO: E-ACI-PR-001).....	18
4.7	CONCEPTOS Y TIEMPOS PARA TENER EN CUENTA:.....	¡Error! Marcador no definido.
5	RECOMENDACIONES GENERALES	18

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. OBJETIVO:

Este Protocolo tiene como fin orientar a todos los Servidores Públicos del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD - comprometidos con el servicio y la atención a Servidores Públicos, Entidades y Ciudadanía en general mediante los diferentes canales de atención que se tienen dispuesto para tal fin.

1.2. ALCANCE:

Este protocolo inicia con la necesidad de atender a la ciudadanía de una manera apropiada en los diferentes canales que se tienen dispuesto para este fin hasta la interiorización de la atención a las Entidades, Servidores Públicos y Ciudadanía en general por parte de todos los colaboradores del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

1.3. RESPONSABLE:

Servidores públicos del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153



GESTIÓN PÚBLICA
 Departamento Administrativo del Servicio Civil

1.4. GLOSARIO:

1) Tipos de Requerimientos:

- a. **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles)
- b. **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
- c. **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
- d. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
- e. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
- f. **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. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular,

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

g. **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. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

h. **Denuncia:** 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 legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

- 2) **DASCD:** Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- 3) **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- 4) **CORDIS:** Sistema de Correspondencia adoptado por el DASCD para la radicación de documentos.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Para garantizar el acceso a los servicios prestados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se cuenta con los siguientes canales de atención descritos a continuación:

2.1. CANAL PRESENCIAL

La Entidad cuenta con el siguiente punto de atención personal donde se interactúa con la ciudadanía, el horario de Atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 4:30 p.m.:

Oficina de Atención al Ciudadano: Consta de una oficina donde se da cumplimiento a Ley 1474 y 1437 de 2011, Decreto 019 de 2012, tiene fácil acceso al público, señalizado con el fin de atender los requerimientos de los Servidores Públicos, Entidades y/o Ciudadanía. Se tiene a disposición 3 ventanillas en donde se presta los servicios de gestión de documentos, orientación, información, radicación, entrega de documentos, atención personalizada de quejas y reclamos.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Buzón de Sugerencias: Este canal está dispuesto en la entrada de la entidad con el fin que la ciudadanía pueda dejar sus requerimientos de forma física.

2.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

2.2.1. **Conmutador:** Medio por el cual se reciben las llamadas de los ciudadanos y se direccionan a las dependencias que los ciudadanos soliciten o con aquellas que por competencia deban atender sus requerimientos, en el número telefónico 3680038.

2.2.2. **Punto de Atención al Ciudadano:** Área donde se presta atención telefónica, se resuelven y direccionan las solicitudes, trámites quejas y reclamos, en la línea telefónica 3680038 Ext 1426, 1427, 1428. Para esto se diligenciará el Formato de Asesoría Telefónica, Código: E-ACI-FM-001, donde se tomará y se radicará de forma física la solicitud del requerimiento.

2.3. ATENCIÓN VIRTUAL

2.3.1. **Buzón de Contacto:** Medio electrónico por el cual se reciben y se responden los requerimientos de las entidades, servidores públicos y ciudadanía, que llegan a través de correo electrónico contacto@serviciocivil.gov.co

2.3.2. **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** Es un aplicativo online, donde el ciudadano podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante cualquier Entidad del Distrito. Este se podrá acceder en la siguiente dirección: <http://www.bogota.gov.co/sdq>

2.3.3. **Mapa Callejero:** Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección de Bogotá, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la ciudad. <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/vm.php>

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



3. ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER ENCUESTA PARA LA PRESTACION DE UN SERVICIO.

3.1. ¿QUIENES DEBEN UTILIZAR EL PROTOCOLO?

- Todos los servidores públicos y contratistas del DASCD.
- Personal de seguridad y quienes ejerzan funciones de contacto con el ciudadano.

3.2. LOGÍSTICA DE ATENCIÓN.

Las personas que atienden público (servidores públicos), antes del inicio de la jornada laboral deberán verificar que las herramientas para la atención a la ciudadanía funcionen correctamente. Los horarios de almuerzo del personal deberán ser definidos de acuerdo con la programación de los turnos, con el fin de que siempre se garantice la continuidad en la prestación del servicio.

3.2.1. Imagen y Ambiente. Los radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención. Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto preferiblemente en opción de vibrador. Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse un tono de timbre bajo. Si por cualquier motivo el funcionario debe ausentarse del puesto de trabajo, debe direccionar su número de extensión a la de un funcionario que pueda responder sus llamadas. El consumo de alimentos y bebidas debe hacerse en el horario previamente establecido y no en el puesto de trabajo.

3.2.2. Presentación de los Puestos de Trabajo. El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se trabaja tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); 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 de trabajo sino al punto de servicio en general (Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005), para lo cual se recomienda tener en cuenta:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- *Mantener el puesto asignado en perfecto orden y aseo.*
- *Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).*
- *No se debe tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.*
- *No se debe consumir alimentos ni bebidas 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 (impresora o porta-papel).*
- *Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.*
- *La papelería de basura no debe estar desbordada.*

3.2.3. Presentación de los espacios que utiliza la ciudadanía: Se debe contar con espacios agradables, limpios y organizados que se identifiquen fácilmente como puntos de servicio. (Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005).

3.3. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PÚBLICO PREVIAS A LA ATENCIÓN.

3.3.1. Presentación Personal. La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad, por tanto, debe ser impecable en la forma de vestir, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guardar adecuadamente la imagen institucional, mantener la identificación visible es imprescindible.

3.3.2. Expresividad en el Rostro. Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. La expresión facial es relevante, se debe ofrecer una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Por ello es fundamental mirar a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está transmitiendo. El lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que se le está brindando verbalmente al ciudadano.

3.3.3. Voz y lenguaje. El lenguaje que se use y el tono de voz mostrará disposición a lo que está diciendo. Por lo tanto, se debe, prestar atención a la elección de palabras al comunicarse con el ciudadano. Utilizar los términos apropiados dentro del entorno adecuado, forma parte de una comunicación efectiva. La entonación es también parte importante de la comunicación verbal puesto que el

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SG-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153

tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Debe Comunicarse del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual se debe adaptar el lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.

3.3.4. **Postura.** La postura que tome el cuerpo cuando hable con el ciudadano tiene más significado de lo que se pueda imaginar, ya que facilita el camino para impresionarlo, o bien, para mejorar la calidad de expresión. Mantener una posición relajada demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantener la mirada fija y la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

3.3.5. **Rapidez / eficiencia.** Se debe actuar con diligencia y agilidad en la atención que se brinda.

3.4. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Es importante tener en cuenta los siguientes lineamientos claves para la efectiva prestación del servicio:

- *Todos los servidores públicos y contratistas portarán el carné de identificación en un lugar visible que los acredite como funcionarios del DASCD.*
- *La comunicación que se maneje a nivel interno y externo, deberá estar apoyada siempre con veracidad.*
- *La comunicación debe ser a un buen ritmo, con pronunciación clara, reducción en el uso de muletillas y de expresiones regionales, con un tono de voz y volumen adecuado que facilite la comprensión.*
- *A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiadas, se deben referir como: Señor, Señora.*
- *Los términos de cortesía siempre van bien: Con mucho gusto, gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle.*
- *Nunca debemos discutir con un ciudadano ni permitir que su manera de comunicarse haga variar nuestra actitud de servicio.*
- *Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano.*
- *Si el servicio de atención es presencial o telefónico, el funcionario debe garantizar que el ciudadano que está en las instalaciones de la entidad o que*

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SG-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153

llame, sea atendido sin necesidad de recorrer por diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra.

- *Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.*
- *Se debe atender al ciudadano con respuestas claras a sus preguntas.*
- *Se debe brindar atención efectiva a sus quejas, denuncias y reclamos.*
- *Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer.*
- *Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos, que podrían generar molestia o desinterés.*
- *Se debe mantener la serenidad, no perder la calma o el control ante una situación difícil con el ciudadano.*

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL –DASCD.

4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL.

Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros. **(Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005).**

4.1.1. **El objetivo de esta modalidad** es prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a la ciudadanía en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, mujeres en estado de embarazo y en general de personas en estado de indefensión que se acercan a los puntos de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

4.1.2. **Qué hacer.** Todas las personas que desarrollan su labor en los puntos de servicio a la ciudadanía deben tener especial consideración con este grupo poblacional, Se debe proporcionar un tratamiento acorde con su estado y otorgar preferencia en el turno de servicio.

4.1.3. Cómo Hacerlo

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- **Vigilante.** Si llegara a ser la primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acercan al punto de servicio al ciudadano(a) es el vigilante quien debe:
 - Si hay fila, hacerlos ingresar de manera inmediata.
 - Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen.
 - Si es del caso, avisar al Responsable de Atención al Ciudadano de la presencia de la persona en condiciones especiales, para que sea atendida de inmediato. (**Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005**)
- **Ventanilla:** La persona que esté en la ventanilla de la Entidad saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales, para lo cual deberán:
 - Darle la bienvenida.
 - Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
 - Averiguar el servicio requerido.
 - Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
 - Deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.
- **Se debe tener en cuenta siempre:**
 - Si el estado físico particular de la persona lo requiere, se debe acercarse al mismo lado del ciudadano(a); Mirar a los ojos y sonreír.
 - Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;
 - Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...) en qué puedo servirle?"
 - Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano(a), dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- **Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano(a):**
 - Explíquele por qué debe esperar y dele un cálculo aproximado del tiempo de respuesta.
 - Al regresar al punto diga: Muchas gracias por esperar.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Si la solución a la solicitud del ciudadano(a) está en manos de otro(a) servidor(a) del mismo punto, informarlo al coordinador(a) para solicitar a dicho servidor(a) el desplazamiento al puesto donde se encuentra el ciudadano(a) y para que se preste el servicio solicitado.
- **Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata:**
 - Explicar la razón de la demora.
 - Informar la fecha aproximada en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano(a).
- **Finalizar el contacto adecuadamente:**
 - Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
 - Preguntar: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
 - Agradecer al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
 - Dejar por escrito las tareas pendientes.
 - Hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a). **(Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005).**

4.2. RECOMENDACIONES GENERALES DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- Dejar lo que esté haciendo mientras atiende al ciudadano(a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- No olvidar mantener contacto visual con el ciudadano(a) mientras le atiende.
- Asentar su cabeza en señal de comprensión.
- Si es posible utilizar el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No conversar ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a) que está atendiendo.
- Mantener una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está solicitando.
- No tutee a los(as) ciudadanos(as) ni utilizar frases afectuosas hacia ellos y ellas. **(Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005)**

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Aplicar Formato de Control de Atención al Ciudadano, Código: E-ACI-FM-003.

4.3. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO

- 4.3.1. **Objetivo.** Ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen.
- 4.3.2. **Qué hacer.** Todos los servidores públicos y contratistas que desarrollan su labor en la Entidad brindarán a la ciudadanía una atención de calidad fundamentados en los atributos del servicio para el desarrollo de esta labor.

a) Inicio (Saludo):

- Identificar su área y decir su nombre.
- Se debe tener siempre contacto visual directo con el ciudadano.
- Ejemplo: “Buenos días”, mi nombre es... en que le puedo servir?

b) Identificar Requerimiento:

- Identificar la necesidad, trámite o servicio requerido por el ciudadano(a).
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.
- Escuchar atentamente.
- De ser necesario y para asegurarse de lo que requiere el ciudadano, utilizar el parafraseo.
- No se debe comprometer a resolver asuntos fuera de alcance o competencia.

c) Dirección y/o Redireccionamiento.

- Determinar si la consulta o requerimiento es de competencia de la entidad. Si el requerimiento es físico deberá radicarlo en correspondencia del Departamento. En caso contrario, informar donde debe dirigirse suministrando dirección, número telefónico y correo electrónico de la entidad competente.

d) Registro en el Sistema:

- En Correspondencia deberá ser registrado en el aplicativo CORDIS.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



e) Consulta con otras áreas:

- Cuando la necesidad del ciudadano no pueda ser atendida directamente por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se debe consultar con el área competente.

f) Finalización - Despedida:

- “¿Le puedo colaborar en algo más?”
- “Muchas gracias por su visita, que tenga buen día y/o tarde”.
- Aplicar Formato de Control de Atención al Ciudadano, Código: E-ACI-FM-003.

4.3.3. **Vigilante.** Si es la primera persona en recibir a un ciudadano este deberá direccionarlo a la ventanilla del departamento para que desde allí pueda recibir toda la información que necesite.

4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO TELEFÓNICO.

4.4.1. **Objetivo.** Brindar al ciudadano(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

4.4.2. **Qué hacer** En los puntos de servicio al ciudadano(a), se atenderá el teléfono de manera rápida, cordial y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

4.3.3 Cómo hacerlo

a) Inicio (Saludo): Saludar al ciudadano con la siguiente fórmula:

- Saludo
- Nombre la entidad
- Nombre del Funcionario
- Frase: en qué le puedo colaborar

- Ejemplo:

Buenos días/tardes,

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



*Departamento Administrativo del Servicio Civil,
Habla con (...),
¿En qué le puedo ayudar?*

b) Identificar Requerimiento.

- Identificar la necesidad, trámite o servicio requerido por el ciudadano(a).
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.
- Escuchar atentamente.
- De ser necesario y para asegurar de lo que requiere el ciudadano, utilizar el parafraseo.
- No comprometerse a resolver asuntos fuera del alcance o competencia.

c) Dirección y/o Redireccionamiento.

- Si se ve la necesidad de transferir la llamada, asegurar de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Indicar claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.
- Tenga calidez y respeto por el ciudadano.
- Si es necesario mantener en línea al ciudadano, se debe informar cada minuto y medio que se encuentra en espera, se agradece la espera y se le informa la actividad que se está realizando.

d) Registro en el Sistema.

- Cuando la llamada ha sido direccionada a la Oficina de Atención al Ciudadano, se deberá aplicar el Formato de Control de Atención al Ciudadano, Código: E-ACI-FM-003, con el fin de registrar el requerimiento del ciudadano, para su después radicación en CORDIS y dar trámite según sea el requerimiento.

e) Finalización.

- Retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Muchas gracias por comunicarse con el Servicio Civil.
- Permita al ciudadano(a) colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).

4.4 PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIRTUAL.

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de la ciudadanía a información en línea pertinente, veraz, y oportuna sobre los servicios que presta. Los sistemas de información dispuestos son:

- **Página WEB:** El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital cuenta con el siguiente dominio: www.serviciocivil.gov.co
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.** Aplicativo diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito. <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

4.4.1 Objetivo. Dar respuesta de manera coherente, oportuna y clara a los requerimientos que los ciudadanos realizan por el medio virtual.

4.4.2 Qué hacer. Los funcionarios que desarrollen la labor de atención de los canales virtuales deberán brindar a la ciudadanía una atención de calidad fundamentados en los atributos del servicio para el desarrollo de esta labor.

4.4.3 Cómo hacerlo.

4.4.3.1 Procedimiento Respuesta (Correo Electrónico)

a) Inicio: Respuesta Electrónica:

- Estimado (a) señor (a) (nombre y apellido)
- No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que esté recibiendo el mensaje.
- No se debe escribir en color rojo. Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva, negrilla o las comillas.

b) Identificar Requerimiento:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Identifique la necesidad, trámite o servicio requerido por el ciudadano(a).
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.
- No comprometerse a resolver asuntos fuera del alcance o competencia.
- Dar la respuesta acorde a la solicitud del ciudadano.
- No tutear al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.

c) Dirección y/o Redireccionamiento:

- Indicar claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.

d) Registro en el Sistema:

- El Registro del envío queda consignado en el Buzón de Contacto del DASCDC y Aplicativo de CORDIS cuando el requerimiento o solicitud tiene oficio de respuesta.

e) Finalización:

- Agradecer su comunicación con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- La firma del correo debe tener lo siguiente:
 - Cordialmente,
 - Nombre del funcionario (todo mayúscula)
 - Área a la que pertenece.
 - Cargo del funcionario.
 - Nombre de la Entidad.
 - Página web del DASCDC
 - Correo electrónico del funcionario.
 - Teléfono del DASCDC y extensión del funcionario.
 - Redes sociales: Twitter y Facebook del DASCDC
 - Dirección del DASCDC.

f) Ejemplo de Respuesta del Correo Electrónico:

- Contenido de la respuesta.

Buenos días o buenas tardes, estimado Sr.(a) Gonzalo Jiménez de Quesada, se adjunta la respuesta del requerimiento.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCDC.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153

Reiteramos la disposición de los funcionarios del Departamento para brindar la asesoría que requiera en los temas propios de nuestra entidad.

Cordialmente,

GONZALO JIMÉNEZ DE QUESADA
Profesional Atención al Ciudadano
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
Tel: 3 68 00 38 Ext 1428, 1427

4.5 INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2015 y la Ley 1755 de 2015.

4.6 TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS (Remitirse al Procedimiento de PQRS - CODIGO: E-ACI-PR-001)

5 RECOMENDACIONES GENERALES

- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los funcionarios(as), éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano(a).
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.
- El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción.
- Todos los servidores públicos del DASCD tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes de cada área.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Todos los servidores públicos del DASCD están en el deber de conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano, como: Página Web, Buzón de Contacto, Sistemas de Quejas y Soluciones - SDQS; Ventanillas de atención, Buzón de Sugerencias, Línea telefónica.
- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver las solicitudes y el desconocimiento del derecho a las personas, constituirá falta gravísima para el servidor público o funcionario público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.
- Para el uso del correo electrónico Institucional, los funcionarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado. No se debe facilitar la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.
- En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico contacto@serviciocivil.gov.co para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.
- No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la entidad. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos.

1. **DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS:**

Al final del Procedimiento se deben listar los documentos internos y externos del SIG que fueron citados, los cuales se pueden descargar haciendo “clic” en el hipervínculo de cada uno de ellos.

DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS:

Se deben listar los documentos externos (es decir que tengan un autor diferente al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital), relacionados con el desarrollo del procedimiento

CÓDIGO	DOCUMENTO
E-ACI-FM-003	Formato de Control al Ciudadano

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.
 GESTIÓN PÚBLICA
 Departamento Administrativo del Servicio Civil

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS:

DOCUMENTO	AUTOR O PROPIETARIO DEL DOCUMENTO
- Manual Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá, 2005. - Servicio al Ciudadano SDQS - Manual del usuario - 2212200-MA-004	Alcaldía Mayor de Bogotá

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Junio de 2014	Se crea el Protocolo conforme al acuerdo 529 de 2013 Art, Primero "(...) se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento."
2.0	24/08/2015	Se actualiza en documento según instructivo E-SGE-IN-001
3.0	Junio 15 de 2017	Se actualiza el protocolo según el procedimiento E-SGE-PR-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

SERVIDOR PÚBLICO	NOMBRE Y CARGO	FECHA
Actualizó	Gabriel Francisco Álvarez Mora / José Alexander Cardona Arango	15-06-2017
Revisó	Diego Alejandro Morales Silva	15-06-2017
Aprobó	José Agustín Hortúa Mora	15-06-2017
Publicó	José Alexander Cardona Arango	15-06-2017

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co

