



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

**PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA**

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 02

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

FECHA: 14/12/2023

Página 1 de 29



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 2 de 29

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES.....	5
4. NORMATIVA ASOCIADA A LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	5
5. VALORES INSTITUCIONALES.....	5
6. PERSPECTIVAS.....	5
7. COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE LA SCRD.....	5
8. DEFINICIONES.....	6
9. CONDICIONES GENERALES.....	8
9.1 CANALES DE ATENCIÓN.....	9
9.2 ATRIBUTO DEL BUEN SERVICIO.....	9
10. PAUTAS PARA EL SERVICIO BRINDADO EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN 12	
11. BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	12
12. CANAL PRESENCIAL.....	12
12.1 DESARROLLO DE LA ATENCIÓN - CONTACTO INICIAL.....	12
12.2 DURANTE LA ATENCIÓN.....	13
12.3 RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO.....	13
12.4 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	13
13. CANAL TELEFÓNICO.....	13



13.1	RECOMENDACIONES GENERALES.....	13
13.2	AL INICIO DE LA LLAMADA.....	14
13.3	DURANTE LA LLAMADA.....	14
13.4	SI DEBE TRANSFERIR O PONER EN ESPERA LA LLAMADA.....	14
14.	<u>ATENCIÓN CHAT.....</u>	<u>15</u>
15.	<u>ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL.....</u>	<u>16</u>
16.	<u>DE LOS DEBERES CIUDADANOS.....</u>	<u>17</u>
17.	<u>DE LOS DEBERES DE LA ENTIDAD.....</u>	<u>17</u>
18.	<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....</u>	<u>18</u>
18.1	DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	18
18.2	DISCAPACIDAD VISUAL.....	19
18.3	DISCAPACIDAD SENSORIAL.....	20
18.4	DISCAPACIDAD FÍSICA.....	21
18.5	DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	22
18.6	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL).....	22
19.	<u>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.....</u>	<u>23</u>
20.	<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A INFANTES Y/O ADOLESCENTES.....</u>	<u>24</u>
21.	<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....</u>	<u>24</u>
21.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES.....	24
21.2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS.....	24
21.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A SECTORES LGBTIQ+.....	25
21.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ÉTNIAS.....	25
21.5	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.....	26
21.6	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS.....	26
22.	<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>26</u>

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 4 de 29

Introducción

De acuerdo con lo establecido en el documento de política pública CONPES 3785 de 2013 el objetivo general de este manual es mejorar la efectividad y la capacidad para atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos ciudadanos que resulten y cuya atención, se brinde a través de los distintos canales dispuestos por la Entidad para ello.


Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se brinda el servicio ajustado a las necesidades y realidades de los ciudadanos, son algunas de las características que tiene este documento y con el que se busca mejorar la relación y la percepción que pueda tener la ciudadanía en torno a los trámites y servicios que tiene la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD.

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, establecido en el orden constitucional, para lo cual, la Constitución Política de 1991 es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Con fundamento en lo anotado, la SCRD adopta los Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la Entidad, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023)

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluyen la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad. La información y lineamientos bases se encuentran contenidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Objetivo

Brindar las pautas para tener en cuenta la correcta atención al ciudadano optimizando el uso de los distintos canales dispuestos por la Entidad en aras de garantizar un buen servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</p>	<p>CÓDIGO: RCC-MN-01</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>
	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>FECHA: 14/12/2023</p>
		<p>Página 5 de 29</p>

2. Alcance

Inicia con la definición de lineamientos para la atención a través de los diferentes de los canales de atención, continua con su adopción por parte de los integrantes de Relacionamiento con la ciudadanía y finaliza con la evaluación del nivel de satisfacción de los grupos de valor.

3. Responsables

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.

4. Normativa asociada a la Política de Servicio a la Ciudadanía


La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano en su proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con su respectivo normograma, el cual, se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/normativa/normatividad-aplicable>

5. Valores Institucionales

“La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte debe propender por el cumplimiento de los valores institucionales como línea de acción cotidiana de todos los integrantes de la comunidad institucional, a través del Código de Integridad” (Secretaría Distrital de Cultura, 2023), los cuales son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Es necesaria la aplicabilidad de los valores en toda instancia en particular como servidores públicos.

6. Perspectivas

De acuerdo con la actualización de la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, es necesario mencionar que, para el proceso y, para este manual aplica la Perspectiva de Ciudadanía, donde se *“Considera la habilidad que tienen las entidades para otorgar bienes y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la Ciudadanía e impacten positivamente en el ciudadano y bienestar de esta. Por ello, se encuentra en el nivel más alto de la planeación estratégica en el sector público, ubicando a la ciudadanía en el centro de las acciones.”*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 6 de 29

7. Competencias de los colaboradores de la SCR D

Las capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas de los servidores públicos y de la comunidad institucional son necesarios para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, para lo cual, es necesario mencionarlas a continuación:

Aprendizaje continuo, Creatividad e innovación, Orientación a resultados, Iniciativa, Orientación al usuario y al ciudadano, Comunicación asertiva, Compromiso con la organización, Toma de decisiones, Trabajo en equipo, Disciplina, Adaptación al cambio, Responsabilidad, Resolución de conflictos, Colaboración.

8. Definiciones

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.


Canales de atención: son los medios que la entidad pone a disposición de los usuarios para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Canal presencial: espacio físico en el que los usuarios y servidores interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los usuarios pueden solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el usuario por medio de las redes de telefonía fija o móvil.

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 7 de 29

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o talla baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.


Sensorial:

Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Protocolo de servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 8 de 29

Redes sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

9. Condiciones generales

Presentación personal: Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible (carné y chaqueta institucional).


Comportamiento: Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo al ciudadano, por tanto, es necesario manejarlo con precaución evitando cambios bruscos de tono y siempre hablar en un lenguaje claro para el ciudadano.

La postura: Es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</p>	<p>CÓDIGO: RCC-MN-01</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>
	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>FECHA: 14/12/2023</p>
		<p>Página 9 de 29</p>

puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

9.1 Canales de atención

Son las herramientas de comunicación establecidas por la Secretaría a través de las cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios sobre los temas que son competencia de la Entidad, actualmente disponemos de los siguientes:

a. *Escrito*: Esta determinado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos - Gestión Documental, Archivo y Correspondencia en el punto físico de recepción de la SCRD y, a través del correo electrónico dispuesto, en el portal web, el cual es: correspondencia.externa@scrd.gov.co

b. *Presencial*: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, se incluye no sólo el espacio físico ubicado en la Sede Principal de la Entidad (Casa de los Comuneros Carrera 8 N°9-83, de lunes a viernes a 7:00a.m. a 4:30p.m.), sino también, todo espacio abierto como las Ferias de Servicios a la Ciudadanía en Bogotá.


c. *Telefónico*: Contacto verbal con los ciudadanos a través de los medios telefónicos dispuestos para ello. En este momento se cuenta con el teléfono de atención a la ciudadanía: +57 (601) 327 48 50.

d. *Virtual*: Corresponde al chat virtual que se encuentra disponible a través de la página web de la Entidad en el enlace: www.culturarecreacionydeporte.gov.co, así como, las Redes sociales: Facebook (Cultura en Bogotá), Twitter(@CulturaenBta) e Instagram (@CulturaenBta).

9.2 Atributo del buen servicio

Un servicio de calidad de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto a la forma en la que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo los siguientes:

- Amable

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 10 de 29

- Confiable
- Digno
- Efectivo
- Empático
- Incluyente
- Oportuno
- Respetuoso
- Transparente


El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: Debe satisfacer a quien lo recibe, es necesario comprender las necesidades, respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana...” o “Eso no me corresponde a mí...” son vistas como un mal servicio.

Actitud: “En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir con una postura erguida y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.” (Secretaría General, 2022)

Lenguaje: El Departamento Nacional de Planeación diseño la “Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”, documento que se adjunta y con el cual, se espera que las respuestas a las


	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 11 de 29

solicitudes de trámite y la respuesta a las observaciones e inquietudes ciudadanas estén acordes; a continuación, se mencionan algunas recomendaciones para tener en cuenta:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Atención a personas alteradas: Cuando se atiende público pueden presentarse casos en el que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:
 - o Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
 - o Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
 - o No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
 - o Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
 - o No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
 - o Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 12 de 29

- o Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- o Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

10. Pautas para el servicio brindado en los diferentes canales de atención

11. Buzón de sugerencias

Se sugiere seguir atentamente los siguientes pasos para el adecuado manejo de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la Entidad:

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir una vez por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y enviarlos escaneados al correo
- correspondencia.externa@scrd.gov.co con el fin de que sean radicados en el gestor documental.


12. Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la Entidad con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse.

Relacionamiento con la ciudadanía establece que el horario de atención será en jornada continua de lunes a viernes días hábiles de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

12.1 Desarrollo de la atención - Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Secretaría de Cultura, nosotros somos el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 13 de 29

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

12.2 Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

12.3 Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”


12.4 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

13. Canal telefónico

13.1 Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 14 de 29

- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de extensiones/ Consultar el directorio de extensiones disponible en la intranet.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

13.2 Al inicio de la llamada


- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre del área, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

13.3 Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

13.4 Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 15 de 29

- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad


14. Atención chat

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD a través de la página www.culturarecreacionydeporte.gov.co ha dispuesto de un chat el cual funciona de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm.

La atención al ciudadano a través del chat representa la comodidad, la personalización y velocidad en el manejo de las telecomunicaciones que caracteriza los tiempos de hoy, el espacio propicio para brindar una atención donde cada segundo cuenta, donde la empatía es clave, además de un lenguaje escrito impecable, oportuno y efectivo; versatilidad con el manejo de la información, en lo posible, ser breve pero preciso, sin olvidar la formalidad que en estos contextos es necesaria

Por tanto, en caso de presentarse algún contratiempo que impida la atención inmediata, lo mejor es informarle al ciudadano que su petición tardará más tiempo de lo indicado, y ofrecerle otras alternativas, como el correo electrónico, la llamada telefónica u otro medio que disponga la entidad.

Qué se recomienda de acuerdo con las características de este canal de atención:

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 16 de 29

- Hay que recordar que este canal demanda immediatez, manejo dinámico de la información, precisión, formalidad, calidad y calidez.
- Importante dirigirse con respeto y cortesía, en lo posible encabezar las frases con señor o señora... No tutear al ciudadano, clave el rango de edad, que tenemos al inicio el chat.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez.
- Dividir las respuestas largas en bloque.
- Siempre hacer el cierre del chat, no sin antes preguntar ¿puedo ayudarlo (a) en algo más?

Situaciones que se deben evitar: Hacer esperar innecesariamente al ciudadano, sin ofrecer una explicación por las demoras, en lo posible ser muy ágil en el manejo de la información.


- Utilizar un lenguaje informal o que no cumpla con los estándares de la comunicación escrita, es decir, es importante manejar adecuadamente las reglas ortográficas. De no estar seguro cómo se escribe, consultar a través de <https://www.rae.es/>
- Comunicarse sin el uso correcto de los signos de puntuación o usar jergas, tecnicismos y abreviaturas, una comunicación con estas características pierde seriedad.
- Omisión de información clave o estar mal informado o dar información imprecisa o ambigua.

15. Atención a través del correo institucional

El correo institucional de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte es correspondencia.externa@scrd.gov.co, la administración del correo electrónico está a cargo del Área de Correspondencia, a través de este se reciben aproximadamente el 80% de todas las peticiones que ingresan a la Entidad.

De los derechos ciudadanos: De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 17 de 29


- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

16. De los deberes ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Un trato respetuoso con los servidores públicos.

17. De los deberes de la Entidad

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen dentro del horario de atención.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 18 de 29

- Dar respuesta clara, precisa, completa y confiable al ciudadano en los términos establecidos por la ley

18. Protocolo de atención para población con y en situación de discapacidad


Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se planteó en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346, por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

- La primera persona que recibe al ciudadano o ciudadana con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que reciba atención con prioridad.
- Identifíquese y pregunte a la persona, qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y pregúntele si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, confirme que la persona sea guiada al módulo de atención
- En el módulo de atención u oficina, establezca contacto y ofrezca su ayuda si es necesario.
- Nunca utilice términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en preguntarle directamente, para hacerle sentir excluida de la atención.
- Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma

18.1 Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír, por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita


	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 19 de 29

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con más volumen, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo están gritando.
- Evite gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Evite sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tenga en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que en el punto de atención procure contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

18.2 Discapacidad Visual

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera, total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que más frecuentemente los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran, son las de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección
- El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano o ciudadana atienda al llamado de este.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 20 de 29


- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse geo referencialmente en el espacio, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla. i. Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- Evite subir la voz, dado que, en este caso, la conversación ha de fluir normalmente

18.3 Discapacidad Sensorial

La discapacidad sensorial se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos.

Por lo tanto, al momento de atender un ciudadano o ciudadana, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo-ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.


	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 21 de 29

- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

18.4 Discapacidad Física

La discapacidad física, se refiere a las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para moverse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayúdele si ha de transportar objetos.
- Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 22 de 29

- Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente


18.5 Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual, incluye aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad. Brinde información de forma visual. Evite lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

18.6 Discapacidad psicosocial (mental)

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 23 de 29


La discapacidad cognitiva, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad. Brinde información de forma visual. Evite lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor

19. Protocolos de atención a personas de talla baja

Para las personas de talla baja (se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza), se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel.

	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 24 de 29

- Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

20. Protocolo de atención a Infantes y/o adolescentes

- Deben recibir atención pertinente y de calidad
- No deben ser rechazados o descalificados por su expresión, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición.

21. Protocolo de atención con enfoque diferencial


El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y discapacidad. La ley 1448 de 2011 creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas.

21.1 Protocolo de atención a personas mayores

- Llamar a las personas mayores por su Nombre
- Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos
- Guíelos a las áreas de atención designadas para su atención
- Diríjase a ellos con un lenguaje respetuoso, evite el uso de diminutivos de “abuelitos”
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande.
- Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.

21.2 Protocolo de atención a mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

- Brinde una atención rápida y oportuna

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 25 de 29

- Priorice su atención


21.3 Protocolo de atención a sectores LGBTIQ+

El sector LGBTIQ+ (Lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas, intersexuales, queers y otras identidades no incluidas en las anteriores) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes, para su atención tenga en cuenta:

- Pregunte el nombre de la persona que solicita la atención y use ese nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de voz.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacio públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto o expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- Referirse a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado

21.4 Protocolo de atención a Etnias

- El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, rom, palenqueros y afrodescendientes, para su atención tenga en cuenta: Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.


	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 26 de 29

- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto.
- Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta

21.5 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

“Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.


	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 27 de 29

- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención.
- No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Hay que recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático” (Secretaría General, 2022)

21.6 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos

El campesino es quien se considera involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 28 de 29

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario” (Secretaría General, 2022)

22. Bibliografía


Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.

Secretaría Distrital de Cultura, R. y. D. (2023). *Resolución No. 410 de 13 de junio de 2023 “Por la cual se actualiza la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se deroga la Resolución 153 de 2023”*.
https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/resol_410_del_2023_plataforma_estrategica_junio.pdf

Secretaría General. (2022). *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital*.
https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_normativa/2022-08/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf

7. Control de cambios

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Este documento sustituye el manual del código RCC-MN-01 con radicado 20217000439343
2	Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documento 20237000547213 Fecha: 14/12/2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 02
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 14/12/2023
		Página 29 de 29

No.	CAMBIOS REALIZADOS
	(Se incorporan Protocolos de atención a personas víctimas del conflicto armado, protocolo de atención a personas campesinas y campesinos y, otros cambios frente a la actualización de la plataforma estratégica)

8. Responsables de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO POR <i>Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento</i>	APROBADO POR <i>Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento</i>	REVISADO POR <i>Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos</i>	AVALADO POR <i>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i>
NOMBRE: Viviana Ortiz Bernal	NOMBRE: Adriana María Cruz	NOMBRE: Jenny Alejandra Trujillo	NOMBRE: Carlos Alfonso Gaitán
CARGO: Contratista Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Contratista Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica

Documento 20237000547213 firmado electrónicamente por:	
Carlos Alfonso Gaitán Sánchez	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 19-12-2023 10:42:40
Jenny Alejandra Trujillo Diaz	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 19-12-2023 05:18:28
Adriana María Cruz Rivera	Directora de Gestión Corporativa Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 14-12-2023 11:45:25
Viviana Ortiz Bernal	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 14-12-2023 10:41:08
Angela Viviana Paez Delgado	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 14-12-2023 10:14:16
 61c278f7c1c4933e9d37e8ca7f651927dd2a6ca5e8f2c79d70d6ba9dd7f8cbe7 Codigo de Verificación CV: bfe9f	