

Protocolo de Atención al Ciudadano

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN	2
1.1 QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	2
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	3
1.3 EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	5
1.4 VALORES.....	6
1.5 POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
1.6 DISPOSICIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	7
2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
2.1 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	10
2.1.1 ACCESIBILIDAD.....	10
Accesibilidad al canal virtual.....	10
2.1.2 LENGUAJE CLARO.....	11
2.2 PERSPECTIVAS Y ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	12
2.2.1 ENFOQUE DIFERENCIAL – POBLACIONAL.....	12
Personal de la Fuerza Pública	13
Protocolo de atención para niños y niñas.....	13
Discapacidad visual	14
Discapacidad auditiva	15
Discapacidad visual y auditiva	15
Discapacidad sensorial	15
Discapacidad física	16
Discapacidad Intelectual	16
Discapacidad Psicosocial (mental).....	17
Discapacidad múltiple	17
Personas de talla baja	18
3. PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	22
3.1 CANAL PRESENCIAL	23
3.1.1 Comportamiento	24
3.1.2 Desarrollo de la atención	24
3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	25
3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	26
3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN REDES SOCIALES	28
3.5 CHAT – REBECA	29
3.6 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	29
3.7 MANEJO DE CIUDADANOS INCONFORMES	30
4. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO	30

Protocolo de Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., reconoce la necesidad de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y partes interesadas, como eje fundamental para el cumplimiento de su misión. Por lo tanto, pone a disposición el Protocolo de Atención al Ciudadano, que da a conocer los lineamientos para la adecuada atención en cumplimiento de la normas Nacionales y Distritales, manuales y procedimientos.

Este protocolo es una herramienta útil y práctica que da a conocer las características principales que se deben tener en cuenta a la hora prestar un servicio integral al usuario, dirigido a servidores públicos y contratistas en cumplimiento de las obligaciones contractuales.

1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

1.1 QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO

Es la gestión y el fortalecimiento para el acceso integral a los trámites y servicios administrativos del estado sin discriminación alguna. Para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo es fundamental garantizar al acceso oportuno, cálido, claro, digno y coherente a los servicios que presta la empresa para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, garantizando la atención de derechos constitucionales, con un enfoque diferencial, es decir que prevalezca la igualdad, la equidad y la no discriminación a partir del reconocimiento de la diversidad, (ciclo vital, dinámicas culturales, políticas, económicas, de género y etnia particulares, vulnerabilidades en razón a condiciones o situaciones).

Protocolo de Atención al Ciudadano



1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y PRINCIPIOS

Características

Son características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, las que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho, para garantizar una atención a los ciudadanos digna, eficiente con transparencia, fundamentada en el respeto, así:

1. Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
2. Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
3. Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
4. Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

Protocolo de Atención al Ciudadano

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

Principios

Accesibilidad: ser garantes, de un acceso universal, para todos los ciudadanos, sin barreras a sus capacidades físicas, técnicas o cognitivas; para el libre acceso a los trámites y servicios que presta la Empresa. Con espacios físicos, telefónicos, virtuales inclusivos.

Atención diferencial preferencial: garantizar un trato inclusivo, digno, dando prioridad a grupos en estado vulnerables. Eliminando cualquier barrera física o actitudinal, para el acceso a los trámites y servicios de la Empresa.

La Ciudadanía como razón de ser: el eje principal para la atención en el sector público, deben ser los ciudadanos; orientando el servicio, hacia su satisfacción, con una atención efectiva, diligente, que atienda sus necesidades.

Confianza institucional: sensación de credibilidad y legitimidad en las instituciones, por parte de los ciudadanos, sobre el buen funcionamiento de las mismas, fundamentado en la transparencia e integridad.

Coordinación, cooperación y articulación: base fundamental para cumplir con los objetivos de la Política, en busca de promover la buena coordinación de los actores que interactúan en la prestación de los servicios, uso eficiente de recursos, y la satisfacción de la ciudadanía, con justicia y equidad.

Corresponsabilidad: busca comprometer al gobierno, entidades, y a los ciudadanos en trabajar conjuntamente, solidariamente, en la busca de soluciones a los problemas sociales.

Diversidad: respeto por la heterogeneidad y diferencias de la ciudadanía, ejerciendo mecanismos de protección a los derechos.

Equidad: fomentar la igualdad en dignidad y oportunidades con justicia social, para garantizar la inclusión, reconocimiento y la no discriminación.

Identidad: respeto por el libre desarrollo de la personalidad individual con respecto a su cuerpo, orientación sexual, genero, cultura, edad.

Inclusión: reconocer a los ciudadanos como sujetos de derechos, deberes ante la Administración Distrital. Sin distingo, étnico, geográfico, culturales, edad, genero, económica, social, política, ecológica, religiosa.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Innovación: generar conocimiento a través de la investigación, en busca de la mejora continua del servicio, de la mano de los avances tecnológicos.

Oportunidad: responder con prontitud a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

Participación: derecho de los ciudadanos a la intervención activa, en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que impacten en su entorno.

Perdurabilidad: dar garantía a la continuidad de la Política de Servicio a la Ciudadanía, bajo el compromiso de las instituciones en su cumplimiento, evaluación, mejora continua de la mano de los ciudadanos.

Respeto: valor de las personas, teniendo en cuenta sus necesidades, intereses, y cualidades, teniendo un trato recíproco, entre la ciudadanía los servidores, garantizando una sana convivencia.

Solidaridad: incentivar, el respeto, cooperación, y la empatía, entre los ciudadanos y los servidores públicos, dando prioridad a los ciudadanos en estado de vulnerabilidad o desventaja.

Territorialidad: considera el territorio, como eje de la toma de decisiones y ejecución de acciones públicas, teniendo en cuenta las condiciones sociales, culturales, geográficas, dando garantía de un servicio diferencial e inclusivo en la interacción con la ciudadanía y administraciones locales.

Titularidad y efectividad de los derechos: reconoce la titularidad de los derechos de la ciudadanía, y busca una atención digna, eficiente, y transparente, por parte de los Servidores Públicos. Fundamentada en la no discriminación, inclusión, lenguaje claro, confianza, calidez y confianza, en busca de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Para fortalecer la relación Estado Ciudadanía.

1.3 EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

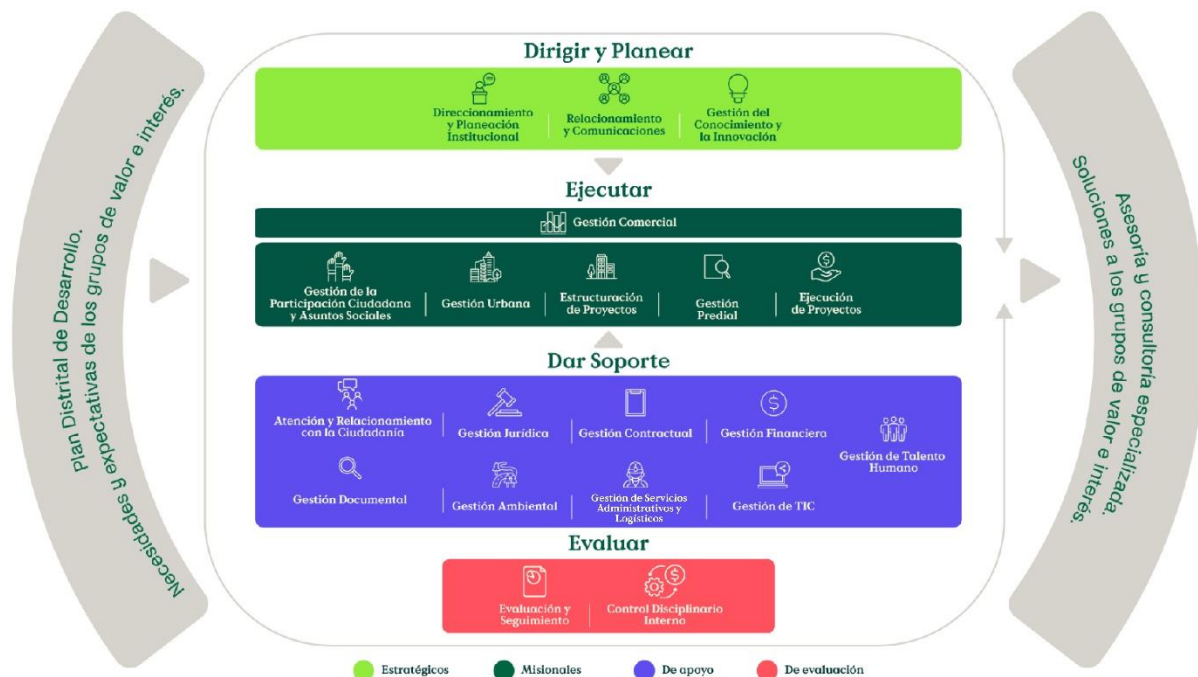
La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo , para el desarrollo de su labor y el logro de sus objetivos, da cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. Dentro de las políticas allí establecidas se ubica la atención al usuario de la siguiente manera¹:

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
Gestión con Valores para Resultados	Servicio al Ciudadano	Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

¹ Resolución 326 de 2023 Por la cual se establece el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

Protocolo de Atención al Ciudadano

La plataforma estratégica incluye un mapa de procesos, el cual contempla el proceso de apoyo de *Atención y Relacionamento con la Ciudadanía* que cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de su objetivo y la operación interna, donde se define entre otros aspectos, los responsables de ejecutar las actividades y cuando aplica, puntos de control.



1.4 VALORES

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo, mediante Resolución 080 de 2018 adoptó el Código de Integridad del Servicio Público, que fue emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y adoptado por el Alcalde Mayor para todas las entidades del Distrito Capital, el cual orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público, a través de los siguientes valores:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Diligencia
5. Justicia

En el Código se encuentra una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad del comportamiento como servidores públicos.

Protocolo de Atención al Ciudadano



1.5 POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se define como una política pública transversal, que tiene por objetivo el goce de los derechos en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. En la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RenoBo, se definen lineamientos para garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder y recibir información, clara, oportuna y transparente bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, atención integral, inclusión, participación, accesibilidad y disponibilidad, con un grupo humano cualificado.

1.6 DISPOSICIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano es un fin del estado, es categórica al afirmar que las autoridades esencialmente, se deben a los ciudadanos. Por lo cual, a continuación, se describen algunos de los deberes que tenemos como servidores públicos²

² Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Artículo 38.

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- ✓ Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- ✓ Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- ✓ Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- ✓ Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.

De igual manera para cumplir con las características y políticas de servicio, además de aplicar los valores de la Empresa, los servidores públicos deben:

- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la empresa.
- ✓ Brindar una atención consistente, clara y de buena calidad.
- ✓ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos como se establece en el documento *GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición*.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- ✓ Tener disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- ✓ Hacer seguimiento al desarrollo de los trámites.
- ✓ Tener actitud adecuada para la atención y buena presentación personal.

En atención a lo anterior y con el fin de desarrollar destrezas y habilidades en la atención al usuario es necesario que todo colaborador de la empresa, participe en el ciclo de cualificación dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá en los siguientes módulos básicos:

Ciclo 1. HABLEMOS DE LO PÚBLICO EN EL SERVICIO

- ✓ Módulo 1. Introducción a lo Público
- ✓ Módulo 2. Introducción al Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Módulo 3. Políticas Públicas del Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Módulo 4. Atención a Peticiones Ciudadanas

Protocolo de Atención al Ciudadano

Ciclo 2. HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO

- ✓ Módulo 1. Empoderado mis Habilidades para el Servicio
- ✓ Módulo 2. Conflicto y Mediación en el Servicio
- ✓ Módulo 3. Estrategias para el Manejo de Ciudadanía
- ✓ Módulo 4. Comunicación Asertiva y lenguaje Claro

Ciclo 3. DESARROLLO DEL SER PARA EL SERVICIO

- ✓ Módulo 1. Ética y Transparencia
- ✓ Módulo 2. Técnicas de conocimiento para Fortalecer el Servicio
- ✓ Módulo 3. Inteligencia Emocional y Social en el Servicio

Nota: sujeto a los módulos y ciclos establecidos por la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano o los cambios que ella determine.

Con el fin de mitigar los riesgos establecidos para el proceso de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, el líder de este proceso aplicará prueba de entendimiento al finalizar los ciclos de cualificación y capacitación de cada vigencia con el fin de detectar los objetivos de aprendizaje y competencias requeridas para brindar respuestas de calidad y cumplimiento de las políticas en materia de atención a la ciudadanía.

Lo anterior es indispensable para que los servidores públicos desarrollen las competencias³ requeridas en el desarrollo de sus funciones u obligaciones:

Comunicación Asertiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Colaboración: Cooperar con los demás a fin de alcanzar objetivos institucionales.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos, y soluciones orientados a mantener la competitividad de la empresa y el uso eficiente de recursos.

Trabajo en Equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Para el caso de los contratos de prestación de servicios en la Empresa, se estipula en las obligaciones contractuales generales el cumplimiento de la política pública de atención al ciudadano, las normas, procedimientos y manuales.

³ "CONPES D.C 03 2019".

Protocolo de Atención al Ciudadano

2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se describen las orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía, con el objetivo de prestar un servicio eficiente y oportuno con dedicación, calidad y respeto.

2.1 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.1.1 ACCESIBILIDAD

Todas las acciones encaminadas a garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública y la atención con enfoque diferencial.

Accesibilidad al canal virtual

- ✓ La información disponible en la página web debe mostrarse en lenguaje claro, sencillo, útil y comprensible, y debe estar actualizada. Se debe evitar el uso de tecnicismos y siglas sin definición.
- ✓ El colaborador responsable del correo institucional de atención al ciudadano, debe hacer un uso adecuado del mismo, aplicando los lineamientos dados por el proceso Gestión de TIC.
- ✓ Se debe aplicar lo establecido en el “*Protocolo de atención a peticiones en redes sociales*” (GI-37).

Accesibilidad al canal telefónico

- ✓ Para la atención a población con discapacidad auditiva se cuenta con el Centro de Relevo al cual se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet, este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas con discapacidad auditiva y personas oyentes, con quienes interactúan. El servicio del Centro de Relevo está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., y se puede acceder a través de la página: <http://www.centroderolevo.gov.co>.

Accesibilidad física

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo acoge los lineamientos en la materia, que pretenden superar el barrerismo espacial y objetual, para el acceso a personas en situación de discapacidad, y personas con necesidades particulares de accesibilidad, teniendo en cuenta la señalética, el mobiliario, y la infraestructura, conforme a las normas:

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ NTC6047 de 2013 accesibilidad en medio físico. Espacio de servicio al ciudadano en la administración pública.
- ✓ Decreto 089 de 2023, Política Pública Distrital de Discapacidad de Bogotá 2023-2024.
- ✓ NTC 4139 de 1997 accesibilidad en medio físico. Símbolo gráfico, características generales.
- ✓ Metodología 10 Veeduría Distrital – Evaluación de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio a la ciudadanía.

2.1.2 LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

Para la Empresa, es importante realizar la interacción con la ciudadanía de una forma precisa, comprensible y útil.

La comunicación entendible se considera base para la transparencia y para generar un ambiente de confianza en el relacionamiento con los grupos de valor.

Por lo anterior, todos los colaboradores de la empresa deben incorporar un lenguaje claro en todos los documentos de respuesta, y de manera verbal, lo cual es validado a través de mecanismos de evaluación como la encuesta de satisfacción.

De igual manera, la empresa cuenta con la **Carta de trato digno al ciudadano**, que describe los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de atención que pone a su disposición para garantizarlos. Así mismo, prestar una atención con dignidad, transparente, eficiente, fundamentada en la calidez, inclusión, la no discriminación, utilizando un lenguaje claro libre de prejuicios y estereotipos.

Protocolo de Atención al Ciudadano



2.2 PERSPECTIVAS Y ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.2.1 ENFOQUE DIFERENCIAL – POBLACIONAL

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo busca atender circunstancias y necesidades particulares de las personas y/o grupos con el fin de generar acciones diferenciales, para garantizar el acceso efectivo de sus derechos, evitando situaciones de exclusión y discriminación.

A. Atención preferencial

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ley 19 de 2012 en su Artículo 13, a continuación, se establecen los mecanismos de atención preferencial para:

Protocolo de Atención al Ciudadano



En la atención de adultos mayores y mujeres embarazadas.



En la atención de personas en situación de discapacidad.



En la atención de infantes. Niños, niñas y adolescentes.

Una vez una persona mayor, mujer embarazada, infante o veterano de la fuerza pública, ingresa al punto de atención, el servidor público debe dar prelación en su atención sin que estos tengan que hacer antesala.

Personas mayores

- ✓ Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- ✓ Guíelos a las áreas destinadas para su atención.
- ✓ Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita”, y expresiones paternalistas o maternalistas. Llámelos por su nombre.
- ✓ Entregue la información de fechas y lugares por escrito.
- ✓ Confirme que la información fue comprendida.

Mujeres en embarazo o con niños de brazos

- ✓ Bríndeles atención rápida y oportuna.
- ✓ En caso de que tengan que esperar para recibir el servicio, ubíquelas en un espacio donde estén cómodas.

Personas con problemas de seguridad o protección

- ✓ Priorice su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o los demás visitantes de la empresa.

Personas con enfermedades terminales o catastróficas

- ✓ Priorice su servicio y bríndeles la asistencia que demanda su estado de salud.

Personal de la Fuerza Pública

- ✓ De acuerdo con el Decreto 428 de 2018, artículo 13, “Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales”. “Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la Fuerza Pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento.”

Protocolo de atención para niños y niñas

- ✓ En todas las actuaciones como servidores públicos prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña.
- ✓ Los servidores tienen la misión de proteger ante los cuidadores, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y niñas.

Protocolo de Atención al Ciudadano

B. Protocolo de atención para personas con discapacidad

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Es por ello que la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo, acoge el concepto de accesibilidad universal y le apuesta a superar el barrerismo.



Discapacidad visual.



Discapacidad auditiva.



Discapacidad sensorial.



Discapacidad física.



Discapacidad cognitiva.



Personas de talla baja.

A continuación, se describen los protocolos de atención según el tipo de condición de discapacidad.

Discapacidad visual

En esta categoría se incluyen a las personas que presenten deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen las personas ciegas y con baja visión es decir quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultad para distinguir formas, colores, rostros, ver de noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos:

- ✓ Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo.
- ✓ 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.
- ✓ Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, a la “derecha encuentra”, “a la izquierda de está”.
- ✓ Evite caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes.
- ✓ Si requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar con la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar y describir claramente los documentos que se entregan.
- ✓ Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se expresa al ciudadano. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Discapacidad auditiva

En esta categoría se encuentran las personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de los sonidos, palabras, frases, por lo anterior, y según el grado de pérdida auditiva tenga en cuenta:

- ✓ Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- ✓ Identifique si puede establecer comunicación escrita.
- ✓ Utilice frases cortas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva, puede acudir a indicaciones visuales.
- ✓ Mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es la opción de comunicación, articule las palabras de forma clara y pausada.
- ✓ Debido a que la información visual cobra vital importancia tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Busque apoyo de un servidor capacitado en lengua de señas o acuda al sistema línea de centro de relevo creado por Min Tic o por chatico.

Discapacidad visual y auditiva

La sordo ceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordo ciegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales. Por lo anterior, tenga en cuenta:

- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

Discapacidad sensorial

Se enmarca en la discapacidad visual, auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Tenga en cuenta:

- ✓ Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación, 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.

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.

Discapacidad física

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel 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. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009. Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales, por lo anterior, tenga en cuenta:

- ✓ Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- ✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- ✓ 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.
- ✓ Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones camine despacio al ritmo de ella.

Discapacidad Intelectual

En esta categoría se incluyen 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. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana. Por lo anterior:

- ✓ 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.
- ✓ Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad.
- ✓ 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.

Discapacidad Psicosocial (mental)

La discapacidad psicosocial 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. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros. Por ello es importante:

- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- ✓ Preguntar al ciudadano si desea pronunciarse frente al tipo de discapacidad psicosocial y si requiere asistencia o acompañamiento.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- ✓ Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- ✓ Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

Discapacidad múltiple

La discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Por ello, es importante:

- ✓ Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- ✓ No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Personas de talla baja

La 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 o raza. Para la atención diferencial de esta población tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ 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 según su edad cronológica; puede ser común tratar a las personas de baja talla 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.



Para víctimas del conflicto armado.



Para atención de los sectores LGBTI



Para atención a Etnias.

C. Protocolo de Atención a Personas Víctimas del Conflicto Armado

Para efectos de la Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Por lo tanto, es importante:

- ✓ Garantizar la confidencialidad en la información suministrada.
- ✓ Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto interno armado; ello se constituye en una acción con daño.
- ✓ Recuerde que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo cual no se debe tomar a personal reacciones hostiles o de inconformismo y cuidar los comportamientos y emociones en aras de no generar ninguna situación de roce.
- ✓ Evite realizar juicios de valor y suposiciones.
- ✓ En Bogotá la atención especializada integral se desarrolla en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local.

Protocolo de Atención al Ciudadano

D. Atención a personas pertenecientes a sectores LGBTI

El Acuerdo Distrital No. 371 de 2009, dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores con respecto a la no discriminación y garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

LGTBI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes a las que fueron asignadas al momento de nacimiento.

Es necesario tener en cuenta que, para brindar atención a personas incluidas en este grupo poblacional, se debe partir desde el reconocimiento de un enfoque diferencial de atención, el cual hace referencia al reconocimiento de la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. Las recomendaciones de atención a este grupo poblacional son las siguientes:

- ✓ Pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- ✓ Evite presumir y usar expresiones como “LGTB”, “LBGTI”, “comunidad”, “gremio”, “colectivo”, “ustedes”, “persona de los sectores”.
- ✓ Que sus gestos o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.
- ✓ El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades, como “ciudadanía” o “público”.
- ✓ No asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus prejuicios o imaginarios.
- ✓ Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- ✓ No se guíe por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

E. Atención personas pertenecientes a una comunidad Étnica

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades de atención y protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, Rom, palenqueros y afrodescendientes. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- ✓ Identifique si la persona puede comunicarse en español o necesita un intérprete; si la empresa no cuenta con este profesional, debe escalar la solicitud al servidor del punto de contacto de Atención al Ciudadano.
- ✓ Solicite al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.
- ✓ De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante la entidad en su lengua o dialecto y se habilitarán los mecanismos que garanticen su presentación. La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo no cuenta

Protocolo de Atención al Ciudadano

con intérprete, por lo cual, se debe tomar registro mediante grabación de la petición a través de un medio tecnológico, y se informará máximo al día siguiente, para que el funcionario del punto de contacto remita al grupo de poblaciones del Ministerio de Cultura con el fin de identificar el grupo étnico y la lista de traductores con el fin de remitir para traducción la petición.

Es indispensable que al momento de la atención de una persona u hogar indígena se identifique lo más detalladamente posible su pertenencia étnica. Para ello se debe identificar en primer lugar el Pueblo Indígena al que se pertenece, y en lo posible el Resguardo Indígena o territorio del que proviene y de igual manera saber si reconoce a alguna autoridad tradicional en su territorio de origen. Es muy importante tener en cuenta que algunos de estos pueblos cuentan con autoridades tradicionales en Bogotá, con reconocimiento desde sus territorios ancestrales y que cuentan con formas organizativas diversas, dentro de las que se destacan los Cabildos, sin desconocer otras formas como Coordinaciones Territoriales o Consejos de Mayores; los cuales en su mayoría se agrupan en el Consejo Consultivo y de Concertación para los Pueblos Indígenas en Bogotá, y de manera especial en la Mesa de Enfoque Diferencial de Pueblos y Comunidades Indígenas Víctimas del Conflicto Armado en Bogotá.

En caso de que una persona pertenezca a uno de los pueblos indígenas que integran estos espacios de participación, diálogo y concertación se recomienda poner en su conocimiento de la existencia de dichos espacios de gobierno propio.

Para realizar esta articulación se sugiere remitirse a la Casa de Pensamiento Indígena, ubicada en Calle 9 # 9 - 60 donde tienen sede los diferentes Cabildos y es lugar de encuentro y articulación de diversos procesos organizativos y culturales de los Pueblos Indígenas de Bogotá, incluyendo el proceso de la Mesa de Enfoque Diferencial de Pueblos y Comunidades Indígenas Víctimas del Conflicto Armado en Bogotá, con esta última se establece contacto a través del correo: consejeriampiv@gmail.com. Es posible que, en algunos casos se requiera del apoyo de un intérprete o traductor, si bien la mayoría de las personas pertenecientes a los pueblos indígenas dominan varias lenguas, diferentes a su lengua nativa, es posible que requieran de la traducción de conceptos muy técnicos que, por lo general se presentan en la explicación de los procedimientos y rutas de asistencia y atención. En estos casos se debe contactar con la Subdirección de Asuntos Étnicos de Secretaría Distrital de Gobierno.

F. Atención a personas campesinas y campesinos

Las recomendaciones para su atención son las siguientes:

- ✓ 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.

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ 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, o envíe de una respuesta en caso de ser necesario.
- ✓ Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

G. Atención con enfoque de género

Ayuda a comprender las relaciones de poder y desigualdades que existen entre hombres y mujeres, pretende el goce de los derechos de las mujeres, el acceso al control de bienes y recursos y la participación en la toma de decisiones.

Las principales recomendaciones para la atención de mujeres son las siguientes:

- ✓ Es importante el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto el género femenino como el masculino, la diversidad de género, contribuyendo a la igualdad y la visualización de la mujer.
- ✓ Deconstruir estereotipos de género, creencias, hábitos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- ✓ Difundir los derechos.
- ✓ Divulgar en todos los canales de atención la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio. la cual podrá consultar, en el siguiente enlace: <http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>, Línea Calma para la atención de hombres 018000 – 423614.



  **123**
EMERGENCIAS

**Si la vida de cualquier
persona está en peligro**

 Llámanos

01 8000 112 137
Línea Púrpura Distrital
Gratuita todos los días, 24 horas.

 Escribenos

300 755 1846
Whatsapp Púrpura
24 horas, todos los días
de la semana.

Protocolo de Atención al Ciudadano

3. PROTOCOLOS POR CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Empresa dispone de los siguientes canales de atención:



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL CORRESPONDENCIA	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Carrera 10 No 17-18 piso 23	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:30 pm
	Radicación de correspondencia	Carrera 10 No 17-18 piso 16	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Protocolo de Atención al Ciudadano

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
TELEFÓNICO	Línea fija	PBX: 3599494 opción 1	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
ELECTRÓNICO	Correo Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@renobo.com.co	Permanente
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	http://www.bogota.gov.co/sdqs	
	Ventanilla de Radicación	ventanillaunica@renobo.com.co	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@renobo.com.co	
	Página Web	www.renobo.com.co	
REDES SOCIALES	Facebook	/RenoboBogota	Permanente
	Twitter	@RenboBogota	Permanente
	YouTube	/RenoboBogota	Permanente
BUZÓN DE SUGERENCIAS		Carrera 10 No 17-18 piso 23	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
CHAT		REBECA www.renobo.com.co	Permanente

3.1 CANAL PRESENCIAL

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo dispone de un punto de atención presencial, el cual es atendido por servidor, ubicado en las instalaciones de la Empresa, cuyo funcionamiento se realiza en el marco de la norma y los lineamientos en la materia (antes de iniciar labores se debe verificar el correcto funcionamiento mediante el diligenciamiento del formato de "Verificación inicio labores Punto de Atención al Ciudadano" (FT-243), para la puesta en marcha del Punto de Atención al Ciudadano).

Protocolo de Atención al Ciudadano

3.1.1 Comportamiento

Haga contacto visual con la persona.

Salude de inmediato de manera amable, usando la expresión “En que le puedo colaborar”.



Pregúntele cómo quiere que se dirija a él, ella, élle, etc. (Sr., Sra., Por el nombre etc.).

Brinde una atención completa y exclusiva.



Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona.

Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida.

Haga que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.

3.1.2 Desarrollo de la atención



Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indíquelo el punto de servicio al que debe dirigirse:

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ Explique por qué debe remitirlo(a).
- ✓ Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, teléfono, correo electrónico si lo hay, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:

- ✓ Indíquelo el puesto al cual debe dirigirse.
- ✓ Ponga en conocimiento del servidor que debe atenderle, el asunto y el nombre del ciudadano.

Si la solicitud no puede ser resuelta dé forma inmediata:

- ✓ Explíquelo la razón de la demora.
- ✓ Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Remita al Administrador del *sistema Bogotá Te Escucha* la solicitud con los datos claros del contacto del peticionario y con posterioridad (si es el caso de inmediato) suminístrele un número telefónico o correo electrónico al cual pueda consultar el estado de su petición.

Finalice el contacto adecuadamente:

- ✓ Retroaliméntelo con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Pregúntele: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Pídale al ciudadano(a) muy respetuosamente que le diligencie la *Encuesta de Satisfacción del Ciudadano*; si accede, registre el formato correspondiente (FT-21).
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- ✓ Registre la atención al ciudadano en la *Planilla de Seguimiento Punto de Atención al Ciudadano* (FT-19).
- ✓ Si el ciudadano desea interponer por escrito una PQRSD lo puede hacer a través de los diferentes medios dispuestos para ello: Ventanilla de Atención al Ciudadano, Buzón de sugerencias utilizando el formato *Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias* (FT-54) dispuesto para ello o subir la PQRSD a la plataforma *Bogotá Te Escucha*. Cada vez que sea depositada una PQRSD en el Buzón, se debe abrir y diligenciar el formato *Planilla Control de Apertura Buzones* (FT-56).

3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que, entre otros, ofrece el Distrito Capital; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros. El número dispuesto para dicha atención es el 3599494 opción 1, en el horario de 7:00 a.m. a 12 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. en días hábiles, así mismo el celular 3158406466 en el mismo horario.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Tips de atención canal telefónico:

- ✓ Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- ✓ Salude a quien llama con la siguiente fórmula: nombre empresa o punto de servicio a la ciudadanía. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo ayudar?
- ✓ Pregúntele como como quiere que se dirija a él, ella, elle, etc. (Sr., Sra., Por el nombre etc.).
- ✓ Modere la intensidad de la voz.
- ✓ Evite emitir algún sonido que moleste durante la llamada.
- ✓ Transmita la información al ritmo del ciudadano.
- ✓ Vocalice de manera adecuada.
- ✓ Sustente y/o justifique la información brindada.
- ✓ Escuche activamente.
- ✓ Transmita seguridad.
- ✓ No cuelgue la llamada.
- ✓ Diríjase de manera respetuosa.
- ✓ Confirme la información suministrada.

Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- ✓ Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
- ✓ Antes de transferir la llamada explíquelo quien lo va a atender, el número extensión del funcionario (todo esto como precaución en caso de que se corte la comunicación al transferir la llamada).
- ✓ Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- ✓ Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Si la solicitud no puede ser resuelta dé forma inmediata:

- ✓ Explíquelo la razón de la demora.
- ✓ Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Remita al Administrador del *sistema Bogotá Te Escucha* la solicitud con los datos claros del contacto del petionario y con posterioridad (si es el caso de inmediato) suminístrele un número telefónico o correo electrónico al cual pueda consultar el estado de su petición.

Termine la llamada adecuadamente:

- ✓ Retroaliméntele con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Pregúntele: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”

3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Es prestado por la Empresa a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en los correos: atencionalciudadano@renobo.com.co, defensordelciudadano@renobo.com.co, y ventanillaunica@renobo.com.co, mediante los cuales, los ciudadanos pueden registrar quejas,

Protocolo de Atención al Ciudadano

reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción.

A. Correo Electrónico:

- ✓ Las solicitudes interpuestas por los ciudadanos al correo atenciónalciudadano@renobo.com.co, se deben subir al sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, la respuesta se envía al canal de recepción de la misma, es decir al correo del cual se recibió.
- ✓ Las peticiones ciudadanas que reciba RenoBo a un correo institucional de un colaborador, debe remitirse al correo de atenciónalciudadano@renobo.com.co, para que sea radicado en el sistema *Bogotá Te Escucha*.
- ✓ Si un servidor se encuentra realizando un recorrido, representando a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RenoBo en una reunión, o en la zona de intervención de los proyectos, puede recibir la solicitud de manera verbal, siempre y cuando ésta sea competencia de la Empresa, sea clara, completa, respetuosa y tenga los datos para notificar la respuesta. De igual manera se puede indicar a la ciudadanía los canales dispuestos por la Empresa que permiten el diálogo y la comunicación entre las partes.

B. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha



El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*, es una plataforma virtual por la cual el ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, peticiones de interés general, peticiones de interés particular y denuncias por actos de corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

Protocolo de Atención al Ciudadano

- ✓ El Administrador del sistema *Bogotá Te Escucha* debe analizar si la solicitud es de competencia de la Empresa; de lo contrario debe trasladarla a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- ✓ Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición según la Ley 1755 de 2015, deben reducirse pues el proceso de asignación, respuesta, firmas y subir al sistema restan días de trámite.
- ✓ Al momento de la designación del servidor encargado del manejo del sistema PQRS, deberá recibir la respectiva capacitación antes de iniciar labores.

Para todos los efectos en el manejo del *sistema Bogotá Te Escucha* remitirse a los documentos GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición y PD-29 *Peticiones, quejas, reclamos y soluciones*.

3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN REDES SOCIALES

En atención a lo dispuesto por la Honorable Corte Constitucional en sentencia No. Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 y conforme al alcance que dio la Veeduría Distrital frente al tema en la circular No. 11 de 2020, la empresa acoge lo siguiente:

1. Las redes sociales al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.
2. Para una efectiva y oportuna respuesta, es necesario identificar la información del actor respecto del cual se crea un deber de notificación, tales como su nombre completo y datos; así como la calidad con la que ejerce el derecho de petición dados los términos especiales y prioridades que dispone la normatividad.
3. No toda expresión emitida por estos canales debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que luego de la selección de los que, si comportan su ejercicio, éstos deberán seguir el trámite establecido por la empresa para su resolución, identificándose con número consecutivo y registrándose en el *sistema Bogotá Te Escucha* para que se proporcione una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo.
4. Si bien pueden ser útiles las características establecidas en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), para determinar el contenido de una petición, en ningún caso se podrán rechazar las manifestaciones que configuran el ejercicio de este derecho fundamental cuando no se cumpla con todos los requisitos, ya que de un lado, tiene la carga de requerir al interesado para que complemente la información para emitir una respuesta de fondo, y de otro, adoptar una decisión flexible sobre qué solicitudes se tramitarán como derecho de petición.
5. En principio resulta posible finiquitar con respuestas inmediatas las opiniones, comentarios, sugerencias y felicitaciones, así como solicitudes de información genérica o críticas respetuosas y constructivas interpuestas a través de redes sociales.

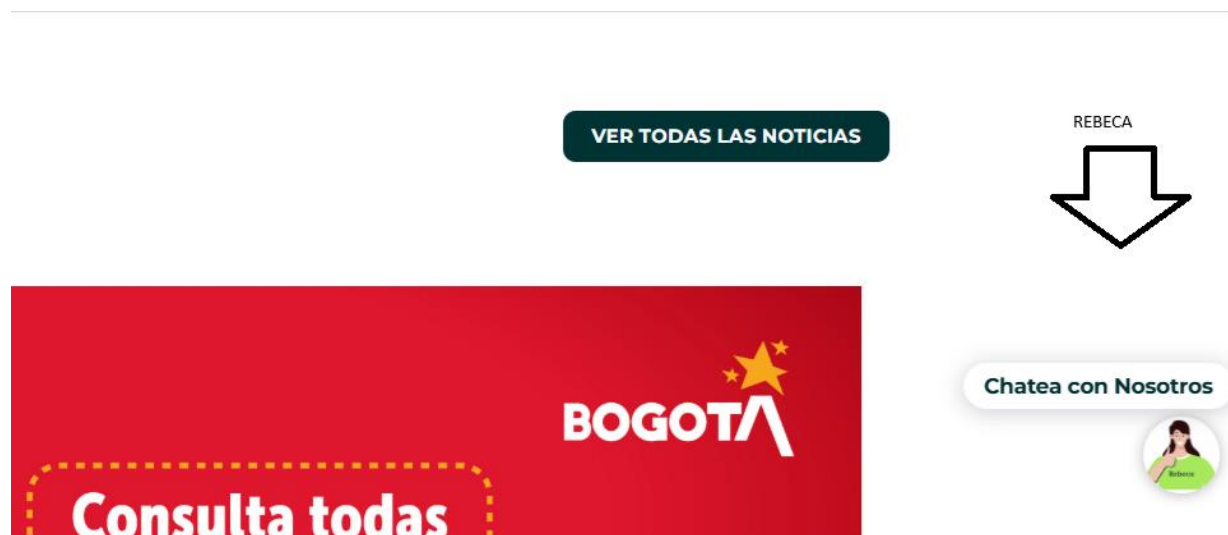
Protocolo de Atención al Ciudadano

6. Se debe garantizar la protección de los datos del ciudadano (habeas data) y el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
7. Para gestionar las peticiones presentadas a través de las redes sociales, debe revisarse que su contenido no haya sido alterado, así como establecer quién es el solicitante y que éste aprueba lo enviado

De otra parte, para el tratamiento de las solicitudes recibidas a través de redes sociales, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el *Protocolo de atención a peticiones en redes sociales* (GI-37).

3.5 CHAT – REBECA

Se encuentra en la página web www.renobo.com.co, es una forma fácil y ágil donde se puede encontrar información de la Empresa.



3.6 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Las denuncias por actos de corrupción recibidas a través de nuestros canales, se deben subir al sistema *Bogotá Te Escucha*, en caso de que los peticionarios lo hagan directamente por este sistema y la clasifiquen como denuncia por acto de corrupción, es redireccionada al usuario del sistema de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes por competencia deben investigar la denuncia.

Cuando se registre una petición con una clasificación diferente a “denuncia por acto de corrupción” y el administrador del sistema advierta que se trata de un posible acto de corrupción, la reclasificará.

Protocolo de Atención al Ciudadano

En general, aplica todo lo dispuesto en la Directiva conjunta No.005 del 28 de diciembre de 2023, directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y protección de identidad del denunciante.

3.7 MANEJO DE CIUDADANOS INCONFORMES

Para tratar personas inconformes, molestas, con alteración en su carácter y malestar en general, es importante:

- ✓ Mantener la calma, ser amigable y por ningún motivo, mostrarse agresivo con palabras, actitudes o posturas.
- ✓ Presentar al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hacerle ver que usted comprende la situación.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente.
- ✓ Escuchar las necesidades atentamente.
- ✓ Comunicarse con un tono de voz adecuado.
- ✓ Recordar que se trata de un tema ajeno por lo que la situación debe mantenerse al margen de lo personal.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “entiendo”, “claro que sí”, que demuestran reconocimiento de la situación del otro.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse con los aspectos de competencia de la Empresa.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano o no es posible manejar la situación, escalar el tema y la situación a una autoridad de mayor jerarquía.

En caso de presentarse una situación de agresividad, violencia, maltrato o irrespeto por parte de un usuario, el servidor debe:

- ✓ Mantener siempre la calma.
- ✓ Exigir el debido respeto.
- ✓ Si no es posible controlar la situación, escalar el tema al superior jerárquico.

De otra parte, está prohibido recibir algún tipo de compensación (regalos, pagos o alguna dádiva) por la atención o el servicio que se debe prestar. Esto además de acarrear responsabilidades de tipo legal o disciplinaria, desvirtúa el buen servicio.

4. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Cómo última etapa del proceso de atención de la queja, petición o reclamo, es decir, una vez se haya dado respuesta al peticionario y se lleva a cabo el cierre del caso, es necesario dar un paso final que consiste en la evaluación de la atención al requerimiento a través de un instrumento que permita indagar si fue satisfecha la inquietud en cuanto a oportunidad, claridad y resolución de la misma.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Esta retroalimentación final permite a la entidad observar la calidad del servicio brindado y detectar las falencias que dentro del mismo se lleguen a presentar, con el fin de hacer las recomendaciones y sugerencias necesarias a los encargados del procedimiento para establecer una mejora continua.

El revisar y evaluar las fallas permite reconocerlas, detectar su causa y a partir de ellas realizar las acciones preventivas y correctivas encaminadas a la mejora en los productos y servicios que la Empresa ofrece.

Los formatos utilizados para ello *FT-21 Encuesta de satisfacción del ciudadano* y *FT-18 Encuesta de satisfacción al cliente*, se envían con la respuesta por el sistema *Bogotá Te Escucha*, (los dos formatos se encuentran en la intranet, en el proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, y también se evalúa el servicio a través de la encuesta telefónica al finalizar la atención y encuesta de percepción ciudadana en la página web de la Empresa.

De igual manera, con periodicidad mensual, la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General –Alcaldía Mayor de Bogotá, realiza un informe de seguimiento y evaluación a la calidad de las respuestas emitidas por la Empresa, una vez se reciba, el profesional Gestor Senior 1 de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, debe dar alcance y remitir mediante comunicado a las dependencias que presentaron incumplimiento, con copia a la Oficina de Control Interno y dar respuesta a la Alcaldía Mayor en caso de que requieran plan de mejoramiento dentro de los días estipulados por la Alcaldía, en el formato dispuesto para el reporte.

Protocolo de Atención al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	15/03/2017	Documento original.
2	17/06/2019	Se actualiza el documento para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de los usuarios.
3	18/12/2020	Ajuste del documento para incluir aspectos relacionados con enfoque diferencial, Gobierno Abierto y tratamiento de solicitudes o peticiones a través de redes sociales.
4	29/07/2022	Se realizan ajustes para la atención a población con enfoque diferencial. Se incluye identidad de género, lenguaje claro y accesibilidad.
5	15/11/2023	Inclusión de lineamientos de alcance del informe mensual de calidad de las repuestas emitido por la Dirección de Calidad del Servicio, ajuste de lineamientos respecto del protocolo de atención y actualización de información relacionada con el cambio de marca.
6	24/07/2024	Actualización de lineamientos relacionados con lenguaje claro e incluyente, entre otros.
7	30/05/2025	Incorporación del formato “Verificación inicio labores Punto de Atención al Ciudadano” (FT-243), para la puesta en marcha del Punto de Atención al Ciudadano.
8	17/07/2025	Actualización del mapa de procesos e incorporación de los formatos FT-54 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias y FT-56 Planilla Control de Apertura Buzones.
9	18/02/2026	Ajuste del documento acorde a las políticas del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

GI-04_Protoc_Atenc_Ciudad_V9

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo: 20260216-115230-ce2fe1-03269935

Creación: 2026-02-16 11:52:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-02-16 12:05:35

Escanee el código
para verificación

Aprobación: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Jorge Andres Viasus Salamanca

1032449577

jviasuss@renobo.com.co

Jefe

Renobo

Elaboración: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Armando Fernández Olivella

79569544

afernandezo@renobo.com.co

GSIII

RENOBO

Revisión: Oficina Asesora de Planeación

Esperanza Peña Quintero

52166269

epenaq@renobo.com.co

Contratista

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

REPORTE DE TRAZABILIDAD

GI-04_Protoc_Atenc_Ciudad_V9

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20260216-115230-ce2fe1-03269935

Creación: 2026-02-16 11:52:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-02-16 12:05:35

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Esperanza Peña Quintero epenaq@renobo.com.co Contratista Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogot	Aprobado	Env.: 2026-02-16 11:52:32 Lec.: 2026-02-16 11:53:00 Res.: 2026-02-16 11:53:04 IP Res.: 181.51.197.222 Canal: Email
Elaboración	Armando Fernández Olivella afernandezo@renobo.com.co GSIII RENOBO	Aprobado	Env.: 2026-02-16 11:53:04 Lec.: 2026-02-16 11:53:40 Res.: 2026-02-16 11:53:59 IP Res.: 191.156.144.87 Canal: Email
Aprobación	Jorge Andres Viasus Salamanca jviasuss@renobo.com.co Jefe Renobo	Aprobado	Env.: 2026-02-16 11:53:59 Lec.: 2026-02-16 12:05:32 Res.: 2026-02-16 12:05:35 IP Res.: 181.51.197.222 Canal: Email