

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Ciudad de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 24
			30/12/2019	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL	4
1.1 Objetivos Específicos	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES TÉCNICAS	4
4. MARCO NORMATIVO	6
5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	7
6. TRIANGULACIÓN DEL SERVICIO	7
7. CICLO DEL SERVICIO	8
8. ROLES DE ACTORES DEL SERVICIO	8
8.1 Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia	9
8.2 Rol Gestor(a) de Sala o Recepcionista	9
8.3 Rol Analista de Monitoreo	9
8.4 Rol Servidor (a), Funcionario (a) o Contratista de La Entidad	9
8.5 Rol del Profesional Responsable Punto de Atención	10
8.6 Rol Profesional Especializado	10
9. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN	10
10. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN	10
11. ATENCIÓN PREFERENCIAL	11
11.1. Atención a Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas	11
11.2. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes	11
11.3. Atención a Personas en Condición de Vulnerabilidad	12
11.4. Atención a Personas en Condición de Discapacidad	12
11.5. Atención a Etnias	13
12. ATENCIÓN A LOS SECTORES LGBTI	13
13. PROTOCOLOS SEGÚN LOS CANALES DE ATENCIÓN	14
13.1. Atención Presencial	14
13.2. Atención Telefónica	14
13.3. Atención Telefónica en la Línea de Emergencias 123	16

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Central de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 24
			30/12/2019	

13.4.	Atención en las Casa de Justicia	19
13.5.	Atención Virtual.....	23
13.6.	Buzones de Sugerencias	24


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 3 de 24
			30/12/2019	

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional, en cumplimiento del artículo 25, literal a del Decreto 413 de 2016, que establece como una de sus funciones *“Desarrollar los lineamientos para el Servicio al Ciudadano, gestionando y haciendo seguimiento al servicio prestado a demás organismos y entidades, servidores públicos y ciudadanos, así como la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por los ciudadanos.”*; ha implementado un área de servicio al ciudadano encargada de elaborar los lineamientos para el cumplimiento del Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”* y de este modo realizar la correcta operación de los trámites y servicios que la entidad presta a través de sus puntos de atención.

Teniendo como premisa que: “la razón de ser de las entidades distritales es la ciudadanía”, nace la necesidad de crear este texto que servirá como guía a todos los colaboradores que interactúan con la ciudadanía que acude por información, orientación o para realizar una petición, satisfaciendo sus necesidades de atención y garantizando la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

En el presente manual de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se encuentran de manera conjunta los elementos que se deben tener en cuenta en el desarrollo del ciclo de servicio por cualquiera de los canales disponibles que permitan que la ciudadanía tenga la experiencia de un servicio de calidad, amable, digno y cálido, incluyendo protocolos de atención para los diferentes canales, diferenciando los roles del personal que interviene en el ciclo de servicio y por supuesto un enfoque en la atención preferencial.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 24
			30/12/2019	

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer parámetros y protocolos que sirvan de guía en la atención diaria que se presta por parte de los servidores y todo aquel que por la naturaleza de sus funciones y/o actividades se involucren en el ciclo de servicio.

1.1 Objetivos Específicos


- Proveer a los colaboradores que intervienen en el ciclo de servicio, de una herramienta que les aporte habilidades para el desarrollo de la atención a la ciudadanía.
- Orientar a los colaboradores que intervienen en el ciclo de servicio en el desarrollo de una atención asertiva.
- Fortalecer las capacidades de los actores del servicio en aras de prestar una atención de calidad óptima y oportuna.
- Proporcionar a los operadores de recepción de la línea de emergencias 123 una guía para garantizar la oportunidad, la calidad y la calidez de las respuestas a la ciudadanía que se comunique por este canal.

2. ALCANCE


Este manual está dirigido a todos los servidores y contratistas que intervengan en el ciclo de servicio, encontrando aquí una guía que permita identificar desde su rol, elementos y protocolos que puedan ser aplicados en la atención que se le proporciona a la ciudadanía que acude a la entidad sin distinción del canal por el cual lo realice, con el fin de proporcionar una experiencia amable, cálida y eficiente, que permita cerrar el ciclo de forma satisfactoria para la ciudadanía, obteniendo un servicio de calidad óptima y prontitud en la entrega de la información.

3. DEFINICIONES TÉCNICAS

- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- **SDSCJ:** Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- **NUSE:** Número único de seguridad y emergencias.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 5 de 24
			30/12/2019	

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **LGTBI:** Es la sigla que agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales. Se refiere a diferentes organizaciones que trabajan por los derechos de elegir su propia orientación sexual y definir su propia identidad de género.
- **Operador de Recepción:** Persona responsable de recibir y tramitar las llamadas de emergencia y eventos de seguridad que ingresan al Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123
- **Canales de Atención:** Son los medios por los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad con la finalidad de que existan varias opciones por las que los usuarios puedan comunicarse.
- **Ciudadanía:** Conjunto de ciudadanos de un pueblo o nación.
- **Identidad de Género:** Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno o una quiere ser, de autodeterminación.
- **Orientación Sexual:** Se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.
- **Protocolos de Servicio a la Ciudadanía:** Son 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 la ciudadanía.
- **Colaboradores:** Son todas las personas que trabajan o colaboran en la entidad independientemente de la vinculación laboral que tengan con la misma.
- **Actores del Servicio:** Se refiere a todas las personas que intervienen de una u otra manera en el ciclo de servicio.
- **Casas de Justicia:** Son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de abordaje pacífico de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal, no formales y comunitarios. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
- **Centro de Recepción e Información (CRI):** Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia encargado de registrar, orientar y presentar a los usuarios de las Casas de Justicia las diferentes alternativas que existen para resolver sus conflictos en materia de Justicia. También remite a los usuarios a las entidades operadoras que tengan competencia y sean las más idóneas para resolver sus casos.
- **Entidad Operadora:** Las Casas de Justicia por ser centros multiagenciales cuentan con diferentes operadores de justicia encargados de resolver los conflictos de los ciudadanos de acuerdo a sus competencias legales. En las Casas de Justicia se encuentran las siguientes entidades operadoras: Comisarías de Familia, Defensorías del Pueblo, Centros de Conciliación de la Personería, ICBF, Inspecciones de Policía, Inspecciones del Trabajo,


	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 6 de 24
			30/12/2019	

Juzgados Civiles, Medicina Legal, Oficinas de Justicia de Género, Casas del Consumidor, Secretaría de Salud – COIS, SIJIN, Mediadores Policiales, Unidades de Mediación y Conciliación, entre otras.

- **Portafolio de Servicios de Casas de Justicia:** Hace referencia a las entidades operadoras que prestan servicios en cada una de las Casas de Justicia.
- **Recepción Casas de Justicia:** Oficina situada en la entrada de las Casas de Justicia, tiene como objetivo principal registrar en el Sistema de Registro de Casas de Justicia, SICAS, a todos los usuarios que ingresen a estos equipamientos. También orienta a los ciudadanos sobre la ubicación física de las entidades operadoras en las Casas de Justicia.
- **SDSCJ:** Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 982 de 2005
- Ley 489 de 1998
- Ley 527 de 1999
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1482 de 2011
- Ley 1448 de 2011
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 1477 de 2000
- Decreto 563 de 2007
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 371 de 2010
- Decreto 2987 de 2011
- Decreto 19 de 2012
- Decreto 062 de 2014
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 413 de 2016
- Decreto 428 de 2018
- Acuerdo Distrital 257 de 2006
- Acuerdo Distrital 371 de 2009
- Acuerdo Distrital 414 de 2009
- Acuerdo Distrital 529 de 2013
- Acuerdo Distrital 637 de 2016
- Acuerdo Distrital 638 de 2016
- Acuerdo Distrital 641 de 2016
- Acuerdo Distrital 645 de 2016

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 7 de 24
			30/12/2019	

- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Resolución 007 de 2017.
- Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006)
- Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013).
- Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019.


5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

En camino a cumplir con la expectativa que la ciudadanía tiene de la calidad en el servicio y atención que necesita, se mencionan los atributos mínimos que deben tener todos los colaboradores que intervengan en el ciclo de servicio sin importar cuál sea su rol dentro de la entidad:

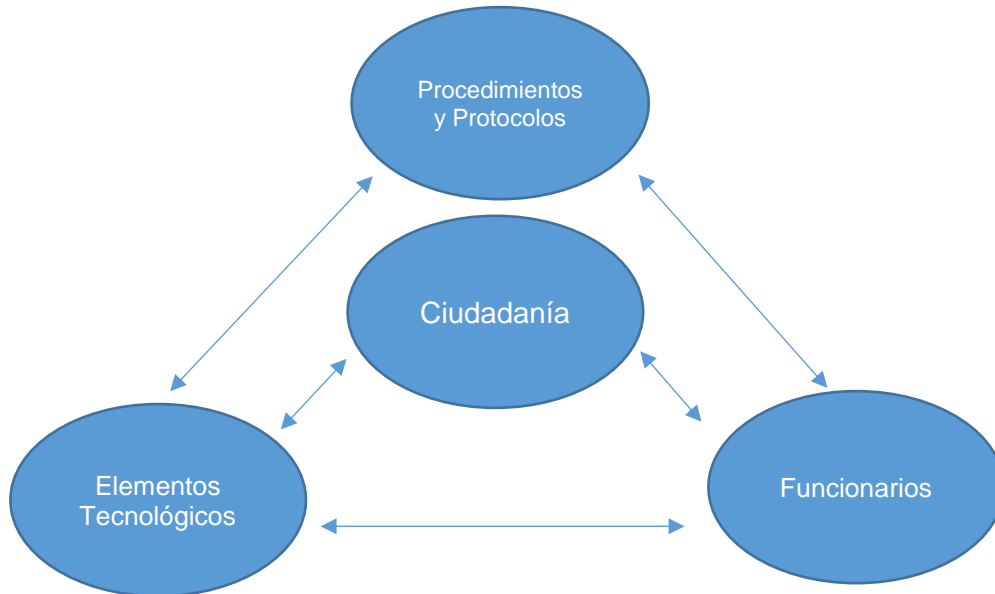
- **Respetuoso:** Se reconoce y se da valor a cada persona sin desconocer las diferencias que entre los seres humanos existen.
- **Amable:** Tener un comportamiento educado, gentil y agradable.
- **Empático:** Tener la capacidad de ponerse en el lugar de la persona que se está atendiendo y percibir su sentir.
- **Confiable:** Se debe proyectar seguridad y precisión en la información que se le proporciona a la ciudadanía
- **Incluyente:** Atender a todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Suministrar la atención y la información necesaria en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos por la ley o los acordados con el ciudadano.

6. TRIANGULACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de un buen servicio debe incluir todas las características que la particularidad del caso lo amerite, teniendo especial cuidado en escuchar atentamente la necesidad de la ciudadanía y valerse de todas las herramientas necesarias para poder responder de modo satisfactorio. De este modo se realiza una triangulación del servicio en una comunicación

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código: MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión: 3
Fecha Aprobación: 19/12/2017			
			Fecha de Vigencia: 30/12/2019
			Página 8 de 24

bidireccional de los colaboradores con la ciudadanía, utilizando como medios para ello los elementos tecnológicos con los que cuenta la entidad, siempre respaldados con los protocolos y procedimientos permitiendo una interacción y retroalimentación en la atención.




7. CICLO DEL SERVICIO

En la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se identifican como momentos de la verdad en el ciclo de servicio tres canales de más afluencia los cuales son presencial, telefónico y web, sin que esta identificación excluya los demás canales de una experiencia amable, cálida y eficiente que cierre el ciclo con la satisfacción de haber obtenido su servicio de calidad óptima y prontitud en la atención y en la información proporcionada a la ciudadanía.

Sin embargo se identifica un momento de la verdad que puede convertirse en momento crítico de la verdad, cuando la ciudadanía acude a la entidad en busca de una solución inmediata a su necesidad para la cual la respuesta de la entidad puede dilatarse por un espacio de tiempo determinado por los términos de ley o incluso puede tratarse de casos de tratamiento de justicia ordinaria, para lo cual la entidad no tendría la posibilidad de realizar acciones, ello no impedirá que los colaboradores según su rol den la orientación adecuada a la ciudadanía.

8. ROLES DE ACTORES DEL SERVICIO

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 9 de 24
			30/12/2019	

En este ciclo la ciudadanía interactúa con diferentes colaboradores los cuales cumplen con diferentes actividades según su Rol conformando la estructura del servicio descrita desde cada uno de los contactos que pueda tener la ciudadanía.

8.1 Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada entidad encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, la finalidad de este rol es el de *“prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo”* haciendo precisa la importancia del personal de vigilancia por ser el primer contacto que la ciudadanía tiene al ingreso a la entidad, luego de ser cumplida labor de seguridad y de saludar cordialmente, la ciudadanía será dirigida a los puntos de recepción para poder ser orientados en cuanto a su necesidad.

8.2 Rol Gestor(a) de Sala o Recepcionista


El personal que ejerce este rol es el encargado de dar la bienvenida y ubicar al usuario en la sala en espera del llamado para ser atendido y orientado por el servidor competente. Será quien mantenga el orden en la sala de espera y hará los llamados según los turnos proporcionados o la prioridad señalada.

8.3 Rol Analista de Monitoreo

Persona capacitada para recibir las llamadas realizadas por transferencia de los operadores de recepción de la Sala Unificada de Recepción (S.U.R.) para el trámite de SDQS, los cuales clasifican y gestionan las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por el usuario(a) ante el sistema integrado de seguridad y emergencias NUSE 123.

8.4 Rol Servidor (a), Funcionario (a) o Contratista de La Entidad

Tienen la responsabilidad de escuchar la necesidad que tiene el usuario teniendo dentro de su conocimiento las capacidades y competencias de la entidad para de este modo poder indicar si su necesidad puede ser atendida en la entidad o la persona debe dirigirse a otra entidad.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 10 de 24
			30/12/2019	

8.5 Rol del Profesional Responsable Punto de Atención

Es quien garantiza que la atención se está prestando según los protocolos procedimientos y normas establecidas, interviene cuando el rol anterior necesita de apoyo profesional por características especiales del servicio y/o indicaciones adicionales que se deban prestar.

8.6 Rol Profesional Especializado

Funcionario especializado grado 24 o 27 adscrito a la Dirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, encargado de la operación de las Casas de Justicia.

9. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN


El objetivo principal del protocolo es trazar los lineamientos que indiquen la correcta atención que se debe dar a la ciudadanía por cualquiera de los canales que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha dispuesto para tales fines, proporcionando una atención que refleje el compromiso institucional por entregar siempre un mejor servicio, estableciendo el protocolo de Atención y Servicio a la ciudadanía como un complemento de los procedimientos que se tienen dispuestos con el fin de garantizar que la comunicación con la ciudadanía se base en un trato digno y cálido además de ser oportuno y de calidad.

10. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia dentro de su protocolo de atención incluye los atributos mencionados en el punto 5 del presente manual, que son aplicados en todo el ciclo de servicio pero que toman especial relevancia en el protocolo ya que proporcionan a la ciudadanía una experiencia cálida en el momento de solicitar cualquier tipo de atención, información o servicio en la entidad.

Además de tener los atributos de un buen servicio los servidores de la SDSCJ tendrán pleno conocimiento de todos los trámites y servicios que presta con el fin de proporcionar una información consistente y de buena calidad reduciendo los desplazamientos de la ciudadanía entre entidades, de este modo mejorar la imagen pública e incrementar la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la atención prestada por la SDSCJ.

De acuerdo a la normatividad vigente *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”*, se hace necesario mencionar que en ocasiones llegan a las entidades públicas usuarios confundidos o con ánimos exaltados debido a desinformación o inconformidad, por esto se recomienda que los servidores:

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código: MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión: 3
Fecha Aprobación: 19/12/2017			
			Fecha de Vigencia: 30/12/2019
			Página 11 de 24

- Mantengan una actitud calmada
- Cuidar el tono de voz y no tomar las cosas de modo personal.
- Escuchar con atención al usuario para identificar claramente la necesidad o inconformidad.
- Proporcionar diferentes alternativas de solución brindando la ayuda más viable y generando solo compromisos que se puedan cumplir.
- Los funcionarios y contratistas deben estar capacitados y tener toda la disposición para resolver cualquier duda, inconveniente o problema que tengan los ciudadanos.

Para la comunicación verbal y escrita, el servidor público debe manejar un lenguaje claro y simple evitando usar tecnicismos o mencionar procesos, políticas o procedimientos internos que desconozcan los usuarios.

Ante todo, se debe mantener el respeto y la cortesía saludando, despidiéndose y agradeciendo, sin cruzar el límite de la confianza de modo tal que debe evitar:

- Tutear.
- Tener manifestaciones de afecto físico como abrazos o saludos con besos en la mejilla.
- Usar términos cariñosos como “mi amor”, “mamita”, “corazón”, “papito”.

11. ATENCIÓN PREFERENCIAL


La atención en modo preferencial es la que se otorga a la ciudadanía que se encuentra en situación particular como mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

11.1. Atención a Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas

En los casos de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán por orden de llegada ubicándolos en un área cómoda en espera de ser atendidos con prioridad en el turno.

11.2. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos, deben ser escuchados de manera atenta sin poner ningún tipo de duda o incredulidad sobre lo que están manifestando, debe llamárseles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos, tenga especial atención en garantizar los derechos del niño y la niña, que se encuentran establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 12 de 24
			30/12/2019	

Ningún colaborador que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas y adolescentes.

Las respuestas proporcionadas a los niños, niñas y adolescentes por medios virtuales deben ser contestadas en los mismos términos y lenguaje usado para la solicitud o petición.

11.3. Atención a Personas en Condición de Vulnerabilidad

Dentro del grupo de personas en condición de vulnerabilidad se encuentran las personas en extrema pobreza, desplazadas por la violencia y víctimas del conflicto armado, a las cuales se les debe escuchar sin mostrar signos de prevención o lastima con el fin de no generar algún tipo de trauma o victimización. Es pertinente recordar que la unidad para las víctimas, cuenta con una carta de trato digno, se recomienda conocerla y tener en cuenta los derechos y obligaciones allí mencionadas y que puede ser consultada en el siguiente link:


<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno/93>

11.4. Atención a Personas en Condición de Discapacidad

Para las personas en condición de discapacidad se deben tener consideraciones diferentes según el tipo de discapacidad que tenga la persona, siendo así que las personas adultas con discapacidad, personas con discapacidad mental, personas con discapacidad cognitiva o personas de talla baja no deben ser tratadas como niños evitando tonos de voz que lo denoten, se debe evitar el contacto físico de modo cariñoso, no se debe por ningún motivo acariciar su cabeza o tener comportamientos similares, se debe tener paciencia para esperar que la persona termine de exponer su solicitud escuchando con atención puesto que la persona puede demorar en entender o expresar los conceptos y en casos de personas con discapacidad visual se debe evitar halar a la persona por su ropa o su brazo.

En el momento de atender a personas con discapacidad auditiva se debe hablar de forma clara, pausada y vocalizando sin realizar gesticulación exagerada, de no poderse entablar una correcta comunicación y si la entidad carece de un traductor de lenguaje de señas, se sugiere utilizar una comunicación escrita la cual debe ser precisa y breve.

Cuando se atiende a una persona con discapacidad física o motora no se debe cambiar de lugar sus elementos de ayuda tales como bastones, muletas o caminadores, si la persona se encuentra en silla de ruedas se debe proporcionar el espacio necesario para que se ubique la silla.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 13 de 24
			30/12/2019	

11.5. Atención a Etnias

Dentro de los grupos étnicos encontramos pueblos indígenas, raizal, rom, palenqueros y afrodescendientes y se destacan en cuanto a la atención cuando sus necesidades se enfocan en particularidades específicas poblacionales o de lenguaje. Se sugiere tener las consideraciones y atributos de servicio adicionando acciones adicionales en caso de que la persona no pueda comunicarse en español y la entidad carezca de un traductor. En este caso se sugiere intentar un lenguaje con señas o dibujos u objetos que faciliten entender la necesidad de la persona y que a su vez se le pueda proporcionar la orientación adecuada.


12. ATENCIÓN A LOS SECTORES LGBTI

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

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales. Esta sigla refiere a diferentes organizaciones que trabajan por los derechos de elegir su propia orientación sexual y definir su propia identidad de género.

Además de los atributos del buen servicio mencionados en el punto 5 y de las consideraciones para la atención mencionadas en el punto 10 del presente manual, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones de atención:

- Reconocer la identidad de género de las personas. Pregunte el nombre del usuario y llamándolo de este modo en todo momento independientemente del nombre y el género que aparezca en su cedula, debe dirigirse a la persona del modo en que se haya presentado Sr. o Sra. seguido del nombre que ha mencionado.
- Reconocer el nombre identitario de las personas. Los documentos oficiales se deben diligenciar con el nombre que figura en la cédula de ciudadanía; sin embargo, es importante reconocer la identidad de cada persona, para ello se debe especificar en los documentos oficiales o actas la forma como se identifica la persona atendida; es decir que se debe escribir: *“Carlos Andrés Salcedo, quien se identifica como María Teresa Zarate”*. No hacerlo implica desconocer la identidad de una persona, lo que resulta discriminatorio.
- Debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientación sexual y/o la identidad de género. No debe pensar que tienden a ser más violentos; o pensar que las personas son trabajadoras o trabajadores sexuales o que son portadoras de VIH.
- Se debe instruir al personal de seguridad en la atención de personas con identidad de género y/o orientación sexual diversa, específicamente, en el reconocimiento de la identidad. La falta de reconocimiento de la identidad por parte del personal de seguridad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Ciudadana de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 14 de 24
			30/12/2019	

de las instituciones constituye una forma de violencia que genera incomodidad a la persona que acude a la entidad y que la motiva a abandonarla.

- Tener claro que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. Resulta indispensable conocer qué significa la orientación y la identidad de género.

13. PROTOCOLOS SEGÚN LOS CANALES DE ATENCIÓN

13.1. Atención Presencial

La atención presencial según el rol de cada uno de los actores que intervienen en el ciclo de servicio tendrá un protocolo establecido en el que estarán presentes diferentes aspectos.


- Sin importar el cargo o el rol que se desempeñe todos los colaboradores deben contar con una presentación personal impecable en sentido de aseo y cuidado personal.
- Es imperioso que se cumplan los horarios establecidos para los puntos de servicio y estar en disponibilidad para prestar la atención.
- El puesto de trabajo o lugar de atención debe permanecer en orden y aseo evitando objetos ajenos al área de trabajo y/o personalizar los espacios de atención.
- Se debe tener en cuenta los atributos de buen servicio reforzándolos con una postura adecuada que proyecte confianza y un tono de voz y lenguaje apropiados.
- Asegurarse de tener los elementos necesarios para prestar un servicio adecuado según el rol, sean estos desde un papel y un lápiz hasta un equipo que permita ingresar las peticiones de la ciudadanía o buscar la información solicitada.
- Hacer uso de la chaqueta institucional.

Durante la atención tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Hacer contacto visual.
- Saludar de forma amable y preguntar el nombre del usuario.
- Presentarse con su nombre e inmediatamente realizar la pregunta “¿En qué le puedo servir?”.
- Escuche atentamente la necesidad del usuario y diríjase a él siempre por su nombre.
- Proporcione toda la información necesaria para satisfacer la necesidad del usuario dando indicaciones claras y específicas.
- Termine la atención cuando el ciudadano manifieste su satisfacción preguntando “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.

13.2. Atención Telefónica

La atención por el canal telefónico no solo está enfocada en la recepción o en las líneas de atención a la ciudadanía, puesto que las llamadas en gran parte pueden ser

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código: MA-AS-1
			Versión: 3
			Fecha Aprobación: 19/12/2017
Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Fecha de Vigencia: 30/12/2019	Página 15 de 24

transferidas a otras áreas para complementar la información o son dirigidas por solicitud de la persona que llama. En este sentido todos los colaboradores con una línea telefónica deben tener en cuenta el protocolo de atención telefónica y aplicarlo.

En desarrollo de la llamada se deben tener consideraciones de puntualidad como:

- No dejar que el timbre suene más de tres veces.
- Se debe contestar con tono amable, identificando el área de donde se contesta, saludando según corresponda *“Buenos días/tardes/noches”* y proporcionando el nombre de la persona que atiende el teléfono, ejemplo: *“Atención a la ciudadanía, buenos días habla Martha Gómez. ¿en qué puedo servirle?”*
- Escuche atentamente la necesidad del usuario y luego pregunte su nombre.
- Diríjase a él siempre por su nombre, proporcione toda la información necesaria para satisfacer la necesidad del usuario dando indicaciones claras y específicas.
- Termine la atención cuando el ciudadano manifieste su satisfacción preguntando *“¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”*


Se recomienda tener un listado de las extensiones y nombres de los funcionarios de la entidad con el fin de poder comunicar al ciudadano con el área que tenga la información que solicita en caso de no tenerla.

De no tener disponibilidad o conocimiento de la información solicitada se debe entregar al ciudadano datos para comunicarse con la entidad que posea la información que el ciudadano solicita. Al finalizar la llamada se debe preguntar al ciudadano si le es clara la información entregada y de ser necesario repetirla.

Las entidades distritales cuentan con centros de servicios telefónicos (Call Center) a través de los cuales brindan información, apoyo, asesoría y realizan agendamiento de citas para la prestación de servicios y tramites a la ciudadanía. Centros como la línea 106, la línea 123, la línea psicoactiva o línea SPA, línea purpura y los Call Center de la Red de Salud Distrital, de Catastro, Transmilenio y la Secretaria Distrital de Hacienda.

El Numero Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123), no funciona como un Call Center, esta es una línea que tiene como objeto *“(…) garantizar una respuesta eficiente y rápida de las entidades que se encuentran incluidas en el sistema para la prevención, atención y despacho de cada uno de los eventos de emergencias y seguridad que se susciten en el Distrito Capital”*. de acuerdo a lo contemplado en el Decreto 510 de 2019.

Por esta razón es que el Centro Comando Control, Comunicaciones y Computo genero para el Numero Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123), un guion especial para la atención en el canal telefónico, en el cual solamente se reciben solicitudes relacionadas con la atención y servicio de la línea 123 y sus entidades adscritas al sistema NUSE 123 de Bogotá, el cual se encuentra a continuación.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 16 de 24
			30/12/2019	

13.3. Atención Telefónica en la Línea de Emergencias 123

Este protocolo debe ser aplicado por los operadores de la línea de emergencias 123 y los servidores y/o contratistas que intervengan en el trámite de las PQRS referentes a la línea de emergencias 123.


El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C-4 es el encargado de coordinar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de incidentes de seguridad y emergencias en la capital. Se encuentra conformado por las siguientes entidades:

- La Línea 123 Bogotá.
- La Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud de la Secretaría Distrital de Salud.
- El Centro de Gestión del Tráfico de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB.
- El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.
- El Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá - CAD-MEBOG.

Según el **DECRETO 510 DE 2019; CAPÍTULO I; ART. 13. - Definición número único de seguridad y emergencias, NUSE 123.** “Para efecto del presente decreto se entenderá por número único de seguridad y emergencias - NUSE 123 el número único liderado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para la atención de requerimientos de la ciudadanía o de entidades nacionales o distritales en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo, y de despachar las unidades de los organismos de emergencia y seguridad en forma coordinada, para dar una respuesta eficiente y rápida para cada uno de los escenarios de emergencias y seguridad.

El número único de seguridad y emergencias, NUSE 123 se encuentra soportado por herramientas tecnológicas, integradas y articuladas con las diferentes entidades que hacen parte del sistema para realizar los procedimientos de recepción de incidentes de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo reportados por los ciudadanos, realizando el trámite correspondiente, documentando y despachando los recursos de las instituciones u organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada para lograr una respuesta oportuna y eficiente a cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

PAR.—El funcionamiento del número único de seguridad y emergencias, NUSE 123 podrá darse en el equipamiento del centro operativo de emergencias, COE, con fundamento en los parámetros arquitectónicos y los lineamientos urbanísticos adoptados en el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá, D.C.”

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	19/12/2017
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Fecha de Vigencia:	Página 17 de 24
			30/12/2019	

Sin embargo, los ciudadanos que se comunican con la Línea 123 Bogotá, además de reportar emergencias y situaciones que alteran la seguridad, pueden manifestar una situación que deba ser manejada como una PQRS; para estos casos, la Subsecretaría de Gestión Institucional en cabeza del equipo de Atención y Servicio al ciudadano ha establecido el siguiente paso a paso para el trámite que deben tener las PQRS que ingresan por la línea de emergencias 123, facilitando el proceso para quienes intervienen en el, optimizando los tiempos de respuesta al peticionario, generando la respectiva trazabilidad de los tramites y por supuesto mejorando la atención que se presta a la ciudadanía.

1. Los operadores que atienden las llamadas de seguridad y emergencias, evaluarán si trata de solicitudes referentes a PQRS, y esta se transfiere al analista de monitoreo de turno.
2. El analista de monitoreo recibe la transferencia de la llamada aplicando el siguiente guion y siguiendo los protocolos del presente manual:

Atención a la ciudadanía, buen(as) (os) (días, tardes, noches) habla (Nombre y Apellido del analista), ¿En qué puedo servirle?

Escuchar atentamente la necesidad del usuario, luego pregunte su nombre y proseguir:

Sr. (a) XXX yo atenderé su solicitud, por lo tanto, requiero hacerle las siguientes preguntas con el fin de dar trámite a su petición:

- *¿Sr. (a) XXX Usted llamó a la Línea de Emergencias 123 a reportar su caso de seguridad y/o emergencia?*

Respuesta, NO


Sr. (a) Como su caso no fue reportado ante la Línea de Emergencias 123, no es posible darle trámite a su solicitud, por favor comuníquese a la Línea 195. ¿es clara la información que le he proporcionado?

Repetir la información de ser necesario y finalizar la llamada.

Respuesta, SÍ

¿Desea usted proporcionarme sus datos para ingresar la petición o desea ingresarla como ANONIMO?

Respuesta, Si proporcionar datos

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	19/12/2017
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Fecha de Vigencia:	Página 18 de 24
			30/12/2019	

Por favor indíqueme:

- Nombre
- Cédula
- Dirección de notificación
- Correo electrónico
- Número de contacto

Respuesta, No proporcionar datos

En este caso su petición se realizará como ANÓNIMO

Sr. (a) por favor, bríndeme la siguiente información relacionada al incidente:

Fecha y hora en que sucedieron los hechos:

- Número de teléfono desde el cual realizó la llamada a la Línea de emergencias 123
- Dirección del lugar de los hechos
- Por favor describa los hechos


3. El analista de monitoreo diligencia el requerimiento con la solicitud del ciudadano, asigna un número de radicado interno y se le informara al ciudadano el proceso que seguirá el trámite a su PQRS.

Señor (a), por favor preste atención a la siguiente información para finalizar el proceso: En este momento le suministraré un número de registro provisional, con el cual podrá solicitar el radicado definitivo en horarios y días hábiles de atención a la ciudadanía en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá, teléfono 3779595 ext. 3110.

¿es clara la información que le he proporcionado?

Repetir la información de ser necesario y finalizar la llamada

4. El analista de monitoreo diligencia el formato de concepto F-GE-453 y junto con la petición es enviada al equipo de atención a la ciudadanía por medio de la herramienta ofimática propuesta para tal fin, quienes aplicaran el procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PD-AS-1.
5. El equipo de atención al ciudadano realizará la revisión de los anexos verificando que la información corresponda y elaborará la respuesta y finalización del trámite según procedimiento para las PQRS PD-AS-1, Procedimiento Servicio de Mensajería PD-FD-4, Planilla Entrega de Correspondencia Enviada F-FD-346 y Procedimiento Administración de Archivos PD-FD-2.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 19 de 24
			30/12/2019	

13.4. Atención en las Casa de Justicia

Las casas de Justicia son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos gratuitos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal, no formal y comunitaria. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.


Estas casas de justicia prestan sus servicios presenciales y telefónicos de lunes a viernes en el horario de atención de 7:00 a.m., a 5:00 p.m. Allí los ciudadanos encontrarán servicios como la Recepción de Denuncias de la Fiscalía General de la Nación, los Juzgados Civiles del Consejo Superior de la Judicatura, las Comisarías de Familia de la Secretaría de Integración Social, las Oficinas de Justicia y Género de la Secretaría Distrital de la Mujer, la Defensoría del Pueblo, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, las Inspecciones de Policía de la Secretaría de Gobierno, los consultorios jurídicos de las universidades, además de los actores de justicia comunitaria y las unidades de mediación y conciliación.

Recepción de usuarios en las casas de justicia

Las casas de justicia de Bogotá cuentan con un punto de recepción en cada uno de los 13 equipamientos que hay en la ciudad, encargado de remitir a los ciudadanos a las entidades operadoras de justicia cuando tienen cita previa o dirigirlos al CRI en los demás casos.

Reglas aplicables a la atención de usuarios en el punto de recepción de las casas de justicia:


1. Todo ciudadano que ingrese a la casa de justicia se debe atender en el punto de recepción de la Casa de Justicia.
2. El personal del punto de recepción debe saludar y dar la bienvenida al ciudadano a la casa de justicia.
3. Si el ciudadano presenta necesidades especiales de atención en materia de lenguaje de señas, se debe solicitar el acompañamiento del profesional encargado de estos canales de comunicación y hacer uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por la SDSCJ para este tipo de atenciones.
4. Se debe solicitar el número de identificación del ciudadano (Cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, registro civil de nacimiento) y registrar su visita en el sistema de información de las casas de justicia (SICAS). Si el ciudadano no recuerda su número de identificación, se dejará constancia en el sistema de información de las casas de justicia y se continuará con la orientación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Central de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 20 de 24
			30/12/2019	

5. Los menores de edad serán remitidos al CRI sólo si asisten acompañados de un adulto. En este caso se registrará la información del menor que sea suministrada por el adulto en el sistema de información de las casas de justicia.
6. Si el menor de edad asiste sin la compañía de un adulto, se remitirá inmediatamente a las entidades competentes para garantizar la protección de sus derechos.
7. Si el ciudadano que asiste a la casa de justicia se encuentra en estado de alteración o exaltación, el personal del punto de recepción de la casa de justicia se comunicará con la Policía Nacional y solicitará su apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.
8. Se debe remitir al ciudadano a la entidad operadora de justicia cuando cuente con cita previa. Para tal fin se le debe indicar al ciudadano la ubicación exacta de la entidad al interior de la casa de justicia o su dirección en caso de que la entidad no preste sus servicios al interior de la casa de justicia.
9. Si el ciudadano no cuenta con cita previa con una entidad operadora, se debe remitir al CRI para que sea orientado sobre la ruta para la atención de su conflicto. Para tal fin, se le debe indicar al ciudadano que puede tomar asiento en la sala de espera mientras una persona del CRI lo llama por su nombre.
10. Se debe marcar como prioritaria en el sistema de información de casas de justicia, la atención de personas en situación de discapacidad (embarazo, adulto mayor, adultos con menores de edad, situaciones de discapacidad que limitan la movilidad).
11. Cuando el ciudadano sea un presunto infractor del Código Nacional de Policía que se acerca a realizar la actividad pedagógica, el personal de recepción debe registrarlo en el sistema de información de las casas de justicia y remitir al ciudadano al punto de recepción de las actividades pedagógicas.
12. Se debe indicar a todos los ciudadanos remitidos a los servicios de las casas de justicia que al finalizar la atención en la casa de justicia se les recomienda señalar su grado de satisfacción con el servicio recibido a través de los medidores de satisfacción dispuestos en la zona de salida de la casa de justicia.
13. En los casos que el personal del punto de recepción de la Casa de Justicia sea alertado de una calificación deficiente, éste deberá acercarse al usuario, indagar las razones de su inconformidad y brindarle la solución que corresponda.
14. Si la inconformidad del usuario no se puede solucionar inmediatamente en el punto de recepción, el personal del punto de recepción debe poner en contacto al ciudadano con el referente de la Casa de Justicia para que le brinde alternativas que existan para solucionar su inconformidad.


Orientación y remisión de usuarios en el CRI

Las Casas de Justicia de Bogotá D.C. cuentan con un Centro de Recepción e Información (CRI)- en cada uno de los 13 equipamientos que hay en la ciudad. Su labor principal es orientar a los usuarios sobre el trámite que se le debe dar a los diferentes conflictos que expongan, así como direccionarlos a las diferentes entidades operadoras de justicia, de acuerdo con las rutas establecidas para acceder a los servicios de justicia.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 21 de 24
			30/12/2019	

Reglas aplicables a la atención de usuarios en el CRI de las casas de justicia:

1. El personal del CRI debe saludar y dar la bienvenida al ciudadano a la casa de justicia.
2. Si el ciudadano presenta necesidades especiales de atención en materia de lenguaje de señas, se debe solicitar el acompañamiento del profesional encargado de estos canales de comunicación y hacer uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por la SDSCJ para este tipo de atenciones.
3. Si el usuario fue clasificado como de atención prioritaria, debe ser atendido con preferencia de turno sobre los usuarios que no fueron catalogados como tal.
4. Se debe indicar al ciudadano que la información que le será solicitada se usará con las reservas establecidas en la Ley 1581 de 2012.
5. Se debe solicitar al ciudadano toda la información sociodemográfica contenida en el formulario del sistema de información de las casas de justicia.
6. Se debe indagar al ciudadano el tipo de conflicto por el que requiere orientación.
7. Se debe indagar sólo por aquella información del conflicto que le permita al personal del CRI hacer la correcta remisión del ciudadano a las entidades operadoras de justicia. Se debe evitar ahondar en las circunstancias del conflicto.
8. Se debe diligenciar en el sistema de información de las casas de justicia la tipología y sub tipología de conflicto identificada.
9. Se debe diligenciar la información de la entidad operadora a la que será remitido el ciudadano según el tipo de conflicto que presente.
10. Se debe remitir al ciudadano a la entidad operadora de justicia que corresponda según su conflicto, entregándole diligenciado el formato de remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637.
11. En el caso de los menores de edad que asistan acompañados de un adulto, se registrará la información del menor que sea suministrada por el adulto en el sistema de información de las casas de justicia.
12. En el caso de presentarse retraso en la atención de los usuarios en el CRI, el personal del CRI brindará a los usuarios la información sobre la posibilidad de comunicarse con la línea 195, opción 7, en la que se les prestará el servicio de orientación y remisión a entidades operadoras de justicia a través de canal telefónico. Igualmente, el personal del CRI dictará a los usuarios presentes en la sala de espera, charlas sobre rutas de acceso a la justicia para aclarar los pasos a seguir y los documentos o requisitos necesarios para la posterior atención en las entidades operadoras.
13. Si el ciudadano que asiste a la casa de justicia se encuentra en estado de alteración o exaltación, el personal del CRI se comunicará con la Policía Nacional y solicitará su apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.
14. Si la entidad operadora a la cual fue remitido el ciudadano se niega a prestarle el servicio, el personal del CRI asumirá nuevamente la atención del ciudadano, con prioridad sobre los demás usuarios, para analizar su situación, dar la orientación respectiva y si es el caso remitir a otras entidades operadoras.
15. Cuando se presente confusión sobre las razones expuestas por una entidad operadora para no atender a un ciudadano que le fue remitido, el personal del CRI debe informar esta situación al Referente Local para que el caso sea analizado y de ser necesario

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Central de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	Página 22 de 24
			30/12/2019	

convocar un comité con la entidad operadora para aclarar la correspondiente ruta de acceso a la justicia.

16. Se debe indicar a todos los ciudadanos remitidos a los servicios de la Casa de Justicia que al finalizar la atención pueden calificar su grado de satisfacción con el servicio recibido a través de los medidores de satisfacción dispuestos en la zona de salida de la casa de justicia.

Referente local de la Casa de Justicia


Cada una de las Casas de Justicia del distrito cuenta con un referente local encargado de articular la labor de las diferentes entidades operadoras que prestan sus servicios en la Casa de Justicia y atender las peticiones o quejas de los ciudadanos, en especial cuando ha calificado regular o mal la satisfacción del servicio recibido en las casas de justicia.

Reglas aplicables a las actividades de los referentes locales:

1. Cuando se presenten quejas por parte del usuario, que no puedan ser atendidas por parte del personal de recepción o del CRI, o cuando el usuario ha calificado como malo o deficiente el servicio recibido en la casa de justicia, el referente debe atender la queja de parte del ciudadano y brindarle las alternativas pertinentes para la solución de su inconformidad.
2. Si la inconformidad del usuario persiste a pesar de las alternativas propuestas, el referente local invitará al ciudadano a diligenciar el formato de PQR y depositarlo en el buzón de sugerencias dispuesto en la casa de justicia.
3. Debe convocar los comités que se requieran con las entidades operadoras en la casa de justicia, para superar las dificultades que se presenten en materia de atención de usuarios, así como las necesidades de mantenimiento de los espacios físicos de la casa de justicia.
4. Si un servidor público o contratista que labore en la casa de justicia solicita su apoyo, en el caso de ciudadanos en estado de alteración o exaltación, el referente local se comunicará con la policía nacional y solicitará su apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.

Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia.

Como parte del servicio que se ofrece a la ciudadanía hay cinco Casas priorizadas dentro de las cuales se dictan el curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia; Suba Pontevendra, Calle 45, Usme, Mártires y Kennedy, en los horarios de 8:00 a.m., 10:00 a.m., 11:00 a.m. y 2:00 p.m. Los pasos que se deben tener en cuenta para que un ciudadano pueda acceder al curso y obtener su certificado son los siguientes:

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código: MA-AS-1
			Versión: 3
			Fecha Aprobación: 19/12/2017
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Fecha de Vigencia: 30/12/2019
			Página 23 de 24

Reglas aplicables a las actividades pedagógicas del Código Nacional de Policía


1. Luego que el presunto infractor es remitido por recepción de la casa de justicia, en la recepción de Código de Policía se le debe asignar un turno para ingresar al curso pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia, para lo cual debe inscribirse en la Planilla de Agendamiento de Cursos Pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia F-AJ-312.
2. Posteriormente, el funcionario verifica en SRNMC los requisitos mínimos para que el ciudadano pueda acceder al Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia: Documento de Identidad, documento de identidad del acudiente (en el caso que el infractor sea menor de edad) y el comparendo. Sólo si cumple con los requisitos se asigna el turno.
3. Teniendo en cuenta la hora agendada y antes de iniciar el Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia el funcionario encargado recibe los documentos de registro: Certificado de turno, cédula del infractor, (si es menor de edad, cédula del acudiente) comparendo y se registra en el Listado de Asistencia a Cursos Pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia F-AJ-374.
4. Luego de que el ciudadano ha recibido el curso completo el funcionario entrega el certificado, devuelve el documento de identidad y carga al LICO (liquidación de comparendos). Es importante aclarar que en el caso que el infractor sea menor de edad, el certificado se emite a nombre del acudiente.
5. Si el usuario no está registrado en SRNMC debe realizar el curso y se le informará que asista a la estación de Policía de la Localidad donde le impusieron el comparendo para que le carguen en el SRNMC el mismo. Es importante aclarar que si el comparendo fue impuesto dentro del Sistema de Transporte Masivo, debe dirigirse a la estación de Policía de Fátima.
6. Si el infractor no está registrado en el SRNMC, el funcionario reportará la inconsistencia en la matriz de Excel (compartida en drive) y presentará un informe mensual a la Dirección de Acceso a la Justicia; Reporte que a su vez será socializado con los funcionarios de la Policía responsables de Código de Policía.

13.5. Atención Virtual¹

La entidad cuenta con los siguientes medios de interacción para la atención por el canal virtual:

- Ventanilla de Radicación Virtual: Se pueden radicar comunicados desde cualquier lugar evitando desplazarse a los puntos físicos de radicación de la entidad.
- E-mail: atencionalciudadano@scj.gov.co
- Redes sociales: Twitter @SeguridadBOG
Facebook @secretariadeseguridadbogota
Instagram @seguridad_bogota
Página Web: <https://scj.gov.co/>

¹ Las peticiones ingresadas por este canal deben ser tramitadas según el procedimiento para las PQRS PD-AS-1.

	Proceso	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	MA-AS-1
	Documento:	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Versión:	3
Fecha Aprobación:			19/12/2017	
			Fecha de Vigencia:	30/12/2019
				Página 24 de 24

Bogotá te Escucha SDQS: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

El canal de atención virtual se encuentra en servicio las 24 horas; sin embargo, las PQRS ingresados por este medio serán registradas en horarios y días hábiles.

13.6. Buzones de Sugerencias

El primer día hábil de cada semana se realizara la apertura del buzón en cada uno de los puntos (sede administrativa, casas de justicia, cárcel distrital, Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo C-4); la persona delegada por equipo de atención a la ciudadanía en compañía de un testigo perteneciente a otra área de trabajo deben realizar el acta de apertura de buzón F-AS-441 establecido para este fin y las PQRS que sean ingresadas por este canal serán debidamente tramitadas en los aplicativos de la entidad (SDQS y SGD) según procedimiento para las PQRS PD-AS-1.

Referencia MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.

Guía de consulta para la atención diferencial a personas LGBTI

Diccionario Real Academia Española

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	19/12/2017	Documento Original	
2	04/10/2018	Se incluyeron definiciones técnicas, atención en la línea de emergencias 123, atención en las casas de justicia.	
3	30/12/2019	Modificación en el marco normativo, ajuste en los protocolos según los canales.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Michelle Vargas Garcés	Angélica Bibiana Castro Pinto Claudia Ximena Hormaza Lozano	Gian Carlo Suescun Sanabria
CARGO	Profesional de la Subsecretaría de Gestión Institucional	Profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional	Subsecretario de Gestión Institucional
FIRMA	