AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3
Capítulo II – Protocolos por canales de atención

Nov 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3

Capítulo II
Protocolos por canales de atención

INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía es un pilar fundamental en la gestión pública, ya que permite fortalecer la confianza entre la administración distrital y la ciudadanía, garantizando el acceso oportuno, equitativo y transparente a los servicios, trámites e información. En este contexto, este segundo capítulo del Manual de Servicio a la Ciudadanía establece los protocolos de atención por canales, definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el objetivo de estandarizar y mejorar la experiencia de los ciudadanos en sus interacciones con las entidades del Distrito Capital.

Este documento contempla las pautas, ciclos de servicio y recomendaciones específicas para cada uno de los canales de atención: presencial, telefónico, virtual y redes sociales, promoviendo un enfoque diferencial, inclusivo y orientado a la calidad. Asimismo, busca garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, la protección de datos personales y la accesibilidad para todos los grupos poblacionales, en especial aquellos que requieren atención prioritaria.

La implementación de estos lineamientos permitirá a las entidades distritales ofrecer un servicio más eficiente, empático y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadanía.

TABLA DE CONTENIDO

1. Definición de canales de atención... (4)

2. Protocolo de atención para el canal presencial... (4)

2.1. Protocolo para la atención en el SuperCADE Móvil – Ferias a tu Servicio ... (13)

3. Protocolo de atención para el canal telefónico... (15)

4. Protocolo de atención para el canal virtual... (19)

5. Protocolo de atención en redes sociales... (23)

1. DEFINICIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Suministre información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Acoga las recomendaciones brindadas en el Capítulo I relacionadas con la accesibilidad, para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterice a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informe a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

El canal presencial es el espacio físico en donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital para acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades y empresas privadas, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

En el Distrito Capital, el canal presencial está integrado por los puntos de atención de cada entidad, alcaldías locales, Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno y los puntos presenciales de la RedCADE, en donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros, entre otros.

Así mismo, la RedCADE se desarrolla y fortalece a partir de la estrategia CADES con Vocación, definidos como centros de atención integral que adaptan su oferta de servicios y experiencia a las realidades territoriales y a las necesidades específicas de sus grupos de valor.

Su enfoque se basa en la adaptación flexible de la oferta, garantizando un servicio integral, cercano, oportuno, confiable y democrático, con un fuerte énfasis en el enfoque diferencial y de género. Para su implementación,

combinan rutas de atención digitales y presenciales, asegurando así una cobertura efectiva y accesible para todas las personas, independientemente de sus condiciones y contextos.

Por ejemplo, el SuperCADE 20 de Julio es un CADE con Vocación *"Vínculos sanos y territorio incluyente"*, pues prioriza la atención a personas mayores, personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

El canal presencial de la RedCADE cuenta con los siguientes tipos de espacios:

- **CADE.** Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- **SuperCADE.** Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, en un espacio con mayor capacidad para la atención de personas.
- **RapiCADE.** Centro de Atención Distrital Especializado de servicio de recaudo de impuestos, tasas, contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago autorizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- **SuperCADE Móvil.** Feria de Servicios Móviles a través del cual se articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá.

Las entidades del Distrito podrán apoyarse en la RedCADE para establecer contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios desde los diferentes canales y puntos de atención. De esta manera podrán cumplir con los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía bajo el estándar de atención de la RedCADE, los cuales se desarrollan en el presente manual.

Adicionalmente, existen:

- **Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno:** son espacios físicos que unifican y reúnen la oferta institucional de entidades del orden distrital y nacional con responsabilidades en el restablecimiento de los derechos de las

víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos centros para ser informadas acerca de sus derechos y para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia, atención y reparación consagradas en la ley, con base en los principios de coordinación y concurrencia establecidos en el artículo 288 de la Constitución Política de 1991, el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y el principio de corresponsabilidad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.10. del Decreto Nacional 1084 de 2015.

- **Puntos de Atención a Víctimas:** Son espacios de atención especializados para las víctimas ubicados en Bogotá, en los cuales se encuentra la oferta de la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. o quien haga sus veces, específicamente en materia de asistencia y atención a víctimas.

Es importante que las entidades del Distrito dispongan de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con personal que se encargue de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

Pautas generales para los lugares y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía.

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- Atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.

- Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas, por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde la persona pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad.
- Media hora antes de abrir el punto de atención verificar que los fileros estén listos, de acuerdo con el esquema de filas programado.
- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Priorizar las variables de acuerdo con la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.
- Tener en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- En caso de tener uniforme asignado utilizarlo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.

CICLO DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre la ciudadanía y las personas que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

PRIMER CONTACTO CON LA CIUDADANÍA

Interacción con el personal de vigilancia

El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos es con el personal encargado de seguridad, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”
- Debe revisar o pasar por el sistema de rayos X todos los maletines, paquetes o demás efectos personales, informando de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- Orientar sobre la ubicación del POI (Punto de Orientación e Información) a la cual debe dirigirse en primera instancia.

Persona anfitriona

Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de Anfitrión o Anfitriona en los puntos de atención, como es el caso de los CADE y SuperCADE serán ellos quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Dar la bienvenida a la entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, y direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.
- Estar actualizado con las novedades del servicio.

SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE TURNO

Es importante precisar que según el numeral 4° del artículo 7°de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

Lo anterior, con el fin de que las entidades distritales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques. Es necesario contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención y, de esta forma, contar con evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.

Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblaciones sujetos de recibir atención prioritaria se les realice asignación de turno prioritario. En el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo.

Igualmente, se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido.

En los puntos de atención CADE y SuperCADE, la actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.

Tenga en cuenta para la asignación de turno a los grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención, según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de:

- Mujeres en estado de embarazo, lactantes o personas con niños o niñas de primera infancia.
- Niños, niñas, adolescentes.
- Persona habitante de calle.
- Personas de la fuerza pública. De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 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”.
- Veterano de la fuerza pública.
- Personas con protección personal.
- Personas con mascota de apoyo o asistencia.

- Población migrante, refugiada y retornada.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas víctimas del conflicto armado.
- Cuidadores y cuidadoras del Distrito Capital:

El Sistema Distrital de Cuidado —liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer— articula servicios para atender las demandas de cuidado de manera corresponsable entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares, con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos. Esto se realizará a través de la reducción del tiempo de trabajo de cuidado no remunerado, el reconocimiento de este trabajo y de quienes lo realizan y la redistribución de este trabajo de forma corresponsable.

El Sistema está dirigido hacia las personas cuidadoras del Distrito Capital, cuya actividad principal son los trabajos de cuidado no pagos, por ejemplo: el cuidado de niños y niñas, personas mayores o personas con discapacidad; y/o llevar a cabo actividades para el mantenimiento del hogar como la limpieza, cocina, lavado, planchado de ropa, compras, entre otras.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda priorizar la atención de cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.

Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Atención prioritaria**: es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Fila prioritaria**: fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Silla prioritaria:** sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.

Es importante que la primera o primeras filas de sillas cercanas a los módulos de atención se destinen a los grupos poblacionales establecidos, las cuales deberán identificarse con diferente color o señalización correspondiente.

Cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos. Tenga en cuenta que las entidades podrán incluir otros grupos prioritarios dependiendo la necesidad del servicio.

ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE BRINDA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Se genera en el módulo de la entidad con la interacción de la ciudadanía con la persona de la entidad y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, otro procedimiento administrativo o la entrega de información solicitada.

En los CADE y SuperCADE existen adicionalmente los módulos de información, los cuales son atendidos por una persona con rol de orientador u orientadora de módulo, quienes manejan sistemas de información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Brindan a la ciudadanía orientación de trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención, entre otros.

Al iniciar contacto con la ciudadanía

- Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.

Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto:

- “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad)
- Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
- ¿En qué le puedo servir?
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.

- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, informar porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Registrar la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.

RESPUESTA POR PARTE DE LAS PERSONAS QUE PRESTAN EL SERVICIO EN LA ENTIDAD

Se relacionan las pautas que se deben tener en cuenta:

- Ser lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.
- Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos.
- En caso de haber registrado una petición, brindar el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
- Finalizar la atención preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradecer la visita.

APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se recomienda evaluar el servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida; los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

2.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN SUPERCADE MÓVIL – FERIAS A TU SERVICIO

Las Ferias a tu servicio son la versión de SuperCADE móvil que, de acuerdo con lo establecido en el decreto 293 de 2021, "articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá".

Así mismo, la Circular 018 de 2025 de 26 de agosto de 2025 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció los LINEAMIENTOS PARA LA ACTIVACION DEL SUPERCADE MOVIL "FERIAS A TU SERVICIO", EN EL MARCO DE LAS POLITICAS PUBLICAS DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y DERACIONALIZACION DE TRAMITES[1], con el fin de garantizar el acceso a la oferta distrital en el territorio y un servicio eficiente.

Características:

- **Oferta pertinente y oportuna:** tienen una vocación que articula la oferta de trámites y servicios, con base en las características y necesidades de la ciudadanía y de los territorios, así como las rutas que agrupan la oferta según su naturaleza, permitiendo a la ciudadanía identificar y acceder fácilmente esta.
- **Oportunidades de articulación:** incorporan oferta de trámites y servicios pertinente a la ciudadanía, de entidades públicas nacionales, privadas y comunitarias, siguiendo los principios de coordinación, concurrencia y complementariedad a través de la colaboración interinstitucional.
- **Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía**: las Ferias son un espacio para facilitar el acceso a Información pública, la realización de trámites y servicios, la activación del control y el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas, y participación y colaboración ciudadana, aplicando el enfoque diferencial poblacional y territorial, lenguaje claro, e innovación abierta (laboratorio de ciudad).
- **Desarrollo de habilidades para el servicio:** así mismo son espacios de encuentro de la ciudadanía con la administración pública distrital y de formación, en el que servidoras y servidores cualificados, dan soluciones a la ciudadanía.
- **Espacios de bienestar:** se configuran en espacios de bienestar, cuidado, disfrute y reconocimiento de la ciudad, sus localidades y sus barrios; mediante las cuales, se resignifican territorios, se fomenta el arte, la cultura local y el sentido de pertenencia.

[1] https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_normativa/2025-08/Circular%20018%20de%202025.pdf

En el marco de la participación en las Ferias a tu Servicio, las entidades deben cumplir con los siguientes estándares para garantizar la adecuada prestación de trámites y servicios a la ciudadanía, la articulación interinstitucional y la correcta operación del canal itinerante:

- **Priorización de la oferta**: Efectuar la inscripción formal de la entidad y la oferta de trámites y servicios de acuerdo con la vocación de cada Feria, atendiendo las indicaciones dadas por la Secretaría General.

- **Enfoque de servicio:** Aplicar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y los demás lineamientos y guías que sean expedidos por la Secretaría General, para optimizar el relacionamiento de las entidades con la ciudadanía.

- **Articulación:** se debe garantizar que el equipo que asistirá a la Feria participe en la reunión previa a la feria, coordinar al interior de cada entidad los procesos necesarios para garantizar la adecuada ejecución de los trámites, programas y servicios ofrecidos en la Feria, efectuar las inscripciones antes de la Feria y cumplir con la asistencia, así como atender las indicaciones logísticas y de seguridad establecidas por la Secretaría General.

- **Convocatoria y difusión:** en el marco de la Feria, apoyar con la convocatoria ciudadana y la difusión de los trámites y servicios propios de la entidad y de la feria, así como contar con folletos, cartillas y medios digitales con la información de la oferta institucional dispuesta.

Es importante tener en cuenta las siguientes pautas para la atención en el canal superCADE móvil – Ferias a Tu Servicio:

- Cumplir con el horario que permita garantizar el servicio a la ciudadanía.
- Presentarse puntualmente.
- Abstenerse de asistir bajo el influjo de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
- Mantener visible la identificación institucional del personal en carpa.
- Mantener un trato respetuoso, amable y empático hacia la ciudadanía.
- Hay que asegurar que los servicios sean comprensibles y accesibles para personas con discapacidad, personas mayores y población diversa.
- Cumplir las disposiciones sobre parqueo.
- Estar siempre dispuesto a atender las consultas e inquietudes de la ciudadanía.
- Evitar el direccionamiento a otros puntos de la Red CADE o las oficinas de la Entidad para completar trámites o acceder a servicios.

- Hacer uso responsable de los recursos y elementos proporcionados por la Secretaria General para el desarrollo de las actividades institucionales.
- Disponer de equipos tecnológicos y físicos que garanticen la prestación efectiva del trámite en Feria.

ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE BRINDA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONAS QUE PRESTA EL SERVICIO EN LA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA FERIA A TU SERVICIO

CASO PRÁCTICO	
Situación	Acción
A las 9:00 a.m., llega al punto de información María Fernanda, una madre cabeza de hogar de 32 años, con dos hijos menores. Ella manifiesta que necesita orientación sobre el Sisbén, subsidios educativos y acceso a servicios de salud.	El (la) informador(a), saluda y da la bienvenida, y le pregunta por los servicios que necesita. Una vez identificada la necesidad, se le da la información del número de carpa donde se encuentran las entidades competentes para brindarle la atención e información. En este caso la ciudadana debe ser direccionada a (3) entidades distintas: • Secretaría Distrital de Planeación para la orientación sobre el Sisbén. • Secretaría de Educación para subsidios escolares. • Secretaría de Salud para afiliación al régimen subsidiado.

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, y centros de contacto.

Actualmente, el canal telefónico de la RedCADE es la Línea 195 Bogotá la cual es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas

y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

Tenga en cuenta las siguientes pautas generales para a la atención a la ciudadanía a través del canal telefónico:

- Tono y volumen de voz: Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Vocalización adecuada: Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Utilizar los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.
- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.
- Documentos: Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.

CICLO DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

CIUDADANA O CIUDADANO LLAMA A LA ENTIDAD

- La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. Si no se tiene establecido un tiempo se recomienda hacerlo.
- No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.

ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Guiones establecidos: Usar los guiones de saludo establecidos en la entidad para atender la llamada.

Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

REQUERIMIENTO DE LA CIUDADANÍA

- Prestar total atención a la persona: durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere…”.
- Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- Transmitir seguridad a la ciudadanía. Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Controlar la llamada. Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico de- ben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.
- Realizar filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

Tiempo de espera

Explicar a la persona porque debe poner la llamada en espera e infórmele el tiempo aproximado de espera. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.

Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido. Si conoce la información solicitada, retome la comunicación de inmediato, sin dilatar el tiempo normal de la llamada.

TRANSFERENCIA DE LLAMADA

Identificar de acuerdo con el relato de la persona, si es necesario transferir la llamada y realice la transferencia de manera correcta.

Contextualizar al ciudadano(a) sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada. La persona que reciba la llamada de transferencia deberá utilizar el guion para estos casos.

La persona que recibe la llamada transferida debe preguntarle a la ciudadana o ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
- Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.
- Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.
- Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, realizando preguntas de validación que permitan identificar si se comprendió la información brindada.
- Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.
- Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
- Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas.

FINALIZACIÓN DE LA LLAMADA

Despedirse de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad. Preguntar si le puedes ayudar en algo más.

APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

Mensajes de texto SMS

- Los mensajes de texto son aquellos escritos que se envían y reciben entre teléfonos móviles y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.
- El mensaje de texto debe ser claro, corto y concreto.
- Los mensajes no deben contener tildes ni caracteres especiales (#$%&...).
- Cuando una palabra esté compuesta por “ñ”, prefiera reemplazarla por la sílaba “ni”.
- Las personas que registren la información de contacto de los ciudadanos y ciudadanas deben tener especial atención con el número celular, para que cuando se envíen los mensajes de texto, la información llegue a los destinatarios correspondientes.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL VIRTUAL

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital y así promover un cambio de cultura hacia lo digital.

El canal virtual está conformado por:

Portal transaccional de servicio a la ciudadanía

El portal transaccional de servicio a la ciudadanía es una solución pensada para reunir en un solo lugar toda la oferta institucional de servicios distritales. Funciona como un espacio que acerca la oferta y la demanda, brindando a las personas una puerta única de acceso a los trámites, servicios, canales e información del Distrito Capital. Disponible en https://bogota.gov.co/servicios/, este portal se propone garantizar un acceso ágil, integrado, seguro y centrado en las necesidades de la ciudadanía, simplificando la interacción con las entidades distritales.

Su implementación fortalece el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, asegurando que cada persona pueda resolver sus necesidades de manera confiable y oportuna.

El portal permite simplificar procesos, unir esfuerzos entre entidades, promover la transparencia y la inclusión, y generar valor público a través de servicios claros y accesibles. De esta manera, se convierte en un pilar para construir confianza y optimizar la experiencia ciudadana, en coherencia con

los principios de calidad, accesibilidad, innovación y transformación digital que orientan la gestión distrital.

Su verdadero motor se encuentra en la ciudadanía y en las entidades que lo usan y lo hacen suyo. Para ello, se diseñó una estrategia de Uso y Apropiación basada en cinco ejes clave que le dan vida al portal y lo convierten en una experiencia sostenible:

- **Validación con usuarios (as):** el portal se construye con la voz de la ciudadanía, a través de pruebas virtuales y talleres presenciales que permiten ajustarlo a sus necesidades reales.
- **Sensibilización y difusión:** campañas y materiales pedagógicos que fortalecen la confianza digital y posicionan al portal como la puerta de entrada a lo público.
- **Capacitación y transferencia de conocimiento:** formación práctica para ciudadanos, servidores y técnicos, asegurando el uso, la gestión y la sostenibilidad del portal.
- **Mejora continua:** métricas, encuestas y analítica que convierten la experiencia en datos y los datos en mejoras permanentes.
- **Acompañamiento a entidades:** asesoría y soporte para integrar trámites y servicios, logrando entidades alineadas y articuladas en un modelo único.

Estos ejes son la fuerza que impulsa al portal, la garantía de que no será solo una plataforma, sino una experiencia confiable, utilizada y sostenible para toda la ciudad.

En cuanto a sus beneficios, el portal ofrece integración progresiva de entidades y canales, autenticación unificada para facilitar el ingreso, interoperabilidad entre servicios, un diseño centrado en el ciudadano que incluye accesibilidad y enfoque diferencial, registro de huella digital para personalizar la atención, analítica avanzada para la toma de decisiones, y la capacidad de responder a millones de interacciones al año con total seguridad y disponibilidad.

De esta manera, cualquier entidad distrital que ofrezca servicios o trámites a la ciudadanía debe integrarse al portal, con el fin de:

- Aumentar la visibilidad y accesibilidad de su oferta.
- Reducir cargas operativas de atención presencial.
- Facilitar la interoperabilidad con otros sistemas del Distrito.
- Contar con trazabilidad, analítica y retroalimentación para mejorar sus servicios.
- Cumplir con los lineamientos distritales y la estrategia Bogotá Ágil.

Chat. Es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la

entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Chatbot. Es un asistente virtual o herramienta de mensajería instantánea que permite mantener conversaciones con la ciudadanía, dando respuestas automatizadas a sus inquietudes, a través de un mecanismo de inteligencia artificial, para obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

En Bogotá, **Chatico** es el agente virtual de la ciudad, se accede a través del número de WhatsApp 3160231524 o ingresar al siguiente enlace: https://wa.link/7j16p2

Videollamada. Es un servicio de atención bidireccional de audio y vídeo instantáneo, atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito".

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

A continuación, se describirán las pautas generales para la atención en el canal virtual (chat y videollamada).

Tenga en cuenta las recomendaciones descritas en Capítulo I del Manual de Servicio relacionadas con la accesibilidad, con el fin de tenerlas en cuenta en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.

- Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Atienda de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio escrito y por la cámara web.
- Utilice los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en el chat y en la videollamada.
- Infórmese sobre las novedades del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
- Cuide la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

- Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Dé inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat o a la videollamada. Responda las preguntas por orden de entrada.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Para la videollamada se recomiendan espacios aislados, donde no haya distractores, y un fondo blanco o el logo de la entidad; así como contar con intérprete en lengua de señas colombiana (LSC) si la videollamada es con una persona sorda.

CICLO DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL

ATENCIÓN POR LA PERSONA ENCARGADA DE PRESTAR EL SERVICIO.

Se debe contestar el chat o la videollamada teniendo en cuenta los protocolos de atención, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio.

Personaliza la atención: Preguntar a la persona su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

Una vez hecha la solicitud, **analiza el contenido** y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat o videollamada. De ser así, **informa a la persona** y brindar las opciones que procedan.

Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?”.

RESPUESTA A LA SOLICITUD DE LA CIUDADANÍA

Buscar la información, preparar la respuesta y comunicar la información en lenguaje claro mediante frases o Lengua de Señas Colombiana (LSC) cortos que faciliten la fluidez y la comprensión.

Para el chat, evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.

Si necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud, utilice los guiones establecidos. Si requiere más tiempo se debe retomar la interacción y justificar la espera.

Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO - EL CIUDADANO O CIUDADANA SALE DEL CHAT O DE LA VIDEOLLAMADA

Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debe agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.

APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se recomienda evaluar el servicio prestado tanto en la Videollamada como en el Chat, para tal fin, una vez finalizado el servicio, se debe invitar a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN REDES SOCIALES

Las redes sociales permiten la gestión de interacciones a través de las cuentas oficiales de la Red CADE, por “mensajes directos” (privados) o “mensajes públicos”; por este canal, se puede acceder a información e interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, en tiempo real.

A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.

En este documento se indica cual es el ciclo de servicio que se puede cumplir, a partir del momento en que se identifica la petición en la red social hasta el trámite y gestión de esta por la entidad competente.

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

BOGOTÁ