
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN001
	Instrucciones para recepción de personas y protección de datos	Versión: 01
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION
1	11 de abril de 2016	Primera emisión del documento
1	17 de Noviembre de 2017	<p>Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017, que crea el proceso Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017.</p> <p>Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 1 de 11 de abril de 2016, la cual fue aprobada por Adriana Lucía Jiménez Rodríguez Como Directora Administrativa y Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento</p>

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN001
	Instrucciones para recepción de personas y protección de datos	Versión: 01
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito:

Establecer directrices para la recepción de ciudadanos que ingresan a la Entidad, y son atendidas por servidores/as Públicos/as o empresas de vigilancia contratadas por la Secretaría Distrital de Gobierno

Responsable:

Líder del proceso de Servicio de atención y a la ciudadanía y Director/a Administrativa

Glosario:

2. INSTRUCCIONES:

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES


En los puntos de recepción presencial dispuestos en la Secretaría Distrital de Gobierno, como Edificio Bicentenario, Casas de Justicia, Casas Afro, Unidades de Mediación y todas las Alcaldías Locales, se hará protección de DATOS PERSONALES, en desarrollo de lo establecido en Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Para ello se tendrá en cuenta el siguiente protocolo:

- a) Cuando ingresen las personas por trámite, consultas, convocatorias realizadas, citaciones NO se:
 - a. solicitan documento de identificación, en tanto desde los puntos de recepción no se realizan trámites
 - b. tomarán fotos
 - c. tomarán huellas
 - d. recibirán documentos en depósito.
- b) En caso de tener registro en la recepción, se toma nombre/s y apellido/s.

En el registro se dejan datos como: Dependencia a la cual se dirige, fecha de ingreso y consecutivo para identificar el número de personas que ingresa a la Entidad, Dependencia y Alcaldía Local.

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN001
	Instrucciones para recepción de personas y protección de datos	Versión: 01
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

ATENCIÓN PRESENCIAL EN RECEPCIÓN:

1. Durante el contacto inicial con el ciudadano el/la servidor/a público/a debe tener en cuenta:

- Tener actitud de servicio.
- Informar al/a ciudadano/a que se encuentra en la Secretaría Distrital de Gobierno, Edificio Bicentenario, Casas de Justicia, Casas Afro, Unidades de Mediación y/o Alcaldías Locales.
- Saludar de manera cordial
- Solicitar nombre/s y apellido/s.
- Preguntar a qué dependencia se dirige dejando el registro correspondiente.

Desde la recepción se anuncia a la persona confirmando la dependencia que la recibirá.


NOTA: En caso de no tener comunicación de la Dependencia, hasta tanto no se logre el contacto telefónico no ingresará el o la visitante. Para ello será necesario que la vigilancia apoye el ingreso, garantizando la seguridad de todos los visitantes y de los servidores públicos de la Entidad.

2. Reglas generales puntos de recepción:


Desde los puntos de recepción se orienta el ingreso de las personas, teniendo en cuenta que de requerir información sobre trámites y servicios, se guía a la persona a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de las alcaldías o del nivel central.

Reglas generales a tener en cuenta:

- Hacer sentir al ciudadano o ciudadana que se está atento.
- Como sinónimo de respeto No se debe tutear al ciudadano o ciudadana.
- Preguntar cuando no se este seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano/a cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN001
	Instrucciones para recepción de personas y protección de datos	Versión: 01
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

- No hacer juicios de valor.
- No utilizar frases como... “está usted equivocado”, “usted no ha entendido”.
- Queda completamente prohibido utilizar palabras cariñosas como mi amor, corazón, linda, etc.
- Mientras se atiende en la recepción a una persona, NO se consumirán alimentos ni bebidas.
- En la recepción cuando se atienda personas NO se utilizaran audífonos, celulares o elementos que distraigan el propósito de atención.
- En los puntos de recepción no se recibirán visitas para no distraer la atención cálida y respetuosa.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN001
	Instrucciones para recepción de personas y protección de datos	Versión: 01
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

CÓDIGO SIG	NOMBRE DOCUMENTO
CÓDIGO	N/A
CÓDIGO	N/A

3.2 Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	
Decreto 1377	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.	

3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
N/A			
N/A			
N/A			

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.