
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN004
	Instructivo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Versión: 1
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	16 de Septiembre de 2011	Es la primera emisión del instructivo.
2	29 de agosto de 2014	Actualización protocolo de actitud personal en los puntos de servicio y atención a la ciudadanía
3	30 de julio de 2015	Actualización protocolo de actitud personal en los puntos de servicio y atención a la ciudadanía. Ajuste del propósito y en las instrucciones se incluyó los alcances y actitud personal
1	17 de Noviembre de 2017	<p>Cambio de Protocolo 1D-SAC-R002 a Instructivo SAC-IN004. Incluye 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 3 de fecha 30 de julio de 2015, la cual fue aprobada por Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento</p>

¹ 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. Secretaría de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN004
	Instructivo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Versión: 1
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito del protocolo:

Proporcionar una atención respetuosa, cálida y orientada a satisfacer los requerimientos de los/as ciudadanos/as

Responsable:

Servidores/as públicos/as que atienden a la ciudadanía en los puntos SAC, y todas y todos los Servidores Públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno que prestan un servicio de atención y orientación personalizada en la Entidad.

2. INSTRUCCIONES:

El comportamiento que tenga el/a servidor/a público/a se constituye en un pilar fundamental dentro de la atención, debido a que desde este punto es donde se determina la satisfacción o insatisfacción y se determina la percepción que la ciudadanía pueda tener frente a la Entidad. Por tal razón, en este protocolo se establecen los lineamientos que deben ser tenidos en cuenta por los/las servidores/as públicos/as que atienden de forma personalizada los requerimientos de la ciudadanía.


ALCANCES: Reconocer los derechos ciudadanos a través de la política incluyente que reconozca al otro como igual, sujeto de derechos.

- Es la forma de comunicación e imagen inicial que se proyecta a la ciudadanía con respecto a la Entidad.
- Implica la totalidad de la actitud personal del servidor o la servidora pública ante la ciudadanía, como lo es la forma de relacionarse con los demás y el tipo de atención que se ofrece.

2.1. PRESENTACIÓN

- El/la Servidor/a Público/a debe tener una presentación personal adecuada.
- Se recomienda mantener un buen aseo e higiene personal.

2.2. ACTITUD PERSONAL

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN004
	Instructivo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Versión: 1
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

- Es una forma de comunicación.
- Implica la totalidad de la actitud personal del servidor o la servidora pública ante la ciudadanía, como lo es la forma de relacionarse con los demás y el tipo de atención que se ofrece.
- Es la forma de mostrarse ante los demás.

2.3. ACTITUDES QUE OCASIONAN INSATISFACCIÓN EN LA CIUDADANÍA


Existen actitudes por parte de los/as servidores/as que generan disgusto cuando se está prestando el servicio a los/as ciudadanos/as, las causas se deben evitar, como por ejemplo:

- La desinformación del/la servidor/a en cuanto a las condiciones y requisitos del servicio.
- Los puntos de atención sin el/la servidor/a respectivo/a.
- La mala prestación del servicio.
- La prepotencia de los/as servidores/as.
- La falta de orientación exacta al/a ciudadano/a, generando que la persona deba ir de una dependencia a otra, sin que se le resuelva su problema.
- Los/as servidores/as hagan las cosas mal o de mala gana.

2.4. REGLAS GENERALES PARA TENER EN CUENTA

- Portar el carné en un lugar visible.
- El chaleco y/o chaqueta institucional es de uso obligatorio dentro de las instalaciones y el horario laboral.
- El lugar de trabajo debe permanecer, limpio y en buen estado.
- Procure mantener un buen aseo e higiene personal.
- No se permite durante el horario laboral portar y/o manipular elementos (audífonos, ipod, etc.), que distraiga la debida atención e infiera irrespeto al mismo ciudadano.
- No se permite el consumo de alimentos en los puestos de trabajo en las oficinas de SAC.

*El carné identifica la pertenencia a la organización, por ello es
OBLIGATORIO portarlo.*

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN004
	Instructivo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Versión: 1
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

2.5. ESENCIA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO


Los puestos de trabajo de los PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, tanto en lo local como en el nivel central, deben permanecer organizados y en un estado que genere un buen ambiente laboral. Independiente de la zona en la cual este ubicado el punto de atención a la ciudadanía debe contar con las condiciones ergonómicas que le faciliten a los servidores públicos el cumplimiento de sus funciones, y permitir una postura adecuada de libertad de movimientos, así mismo, el espacio suficiente para la ciudadanía.

2.6. RECOMENDACIONES PRINCIPALES

El cuidado y apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía, un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar sino al punto de Servicio y a la entidad en general.

- El punto de atención debe permanecer ordenado, limpio, despejado de papeles, carpetas, elementos personales como carteras, bolsos y otros elementos que obstruyan la atención de la ciudadanía.
- Evite personalizar con fotografías, portarretratos, afiches e imágenes entre otros.
- Procure no ingerir bebidas y alimentos en el puesto de trabajo, especialmente cuando se encuentre atendiendo a la ciudadanía.
- No se debe escuchar música o utilizar audífonos, mientras desempeña su labor de atención a la ciudadanía.
- La papelería debe estar guardada.
- Los documentos deben ser archivados permanentemente.
- El punto de atención debe de contar con los implementos necesarios y estar a la mano, a fin de evitar que en el momento de brindar atención a la ciudadanía el servidor o servidora se mueva del puesto ofreciendo así una atención sin interrupción.
- La atención a la ciudadanía debe realizarse en el puesto de trabajo.

La ACTITUD personal refleja la imagen de la Entidad.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SAC-IN004
	Instructivo de Actitud personal en los puntos de Servicio y Atención a la Ciudadanía	Versión: 1
		Vigencia desde: 17 de Noviembre de 2017

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1. Documentos internos

CÓDIGO	DOCUMENTO
N/A	N/A

3.2. Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
N/A	N/A	N/A	N/A

3.3. Documentos externos

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