



PROTOLOCOS

DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ

“JOSÉ CELESTINO MUTIS”

Versión: 2

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	6
MARCO NORMATIVO	6
DEFINICIONES	8
CONCEPTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	11
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	11
DEBERES DE LOS CIUDADANOS	12
PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE SERVICIO	15
PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16
Protocolo Atención Personalizada	17
Presentación Personal	18
Presentación de los Puestos de Trabajo	18
Personal de Seguridad	18
Intérpretes, Orientadores, Puntos de Atención e Información	19
Recomendaciones Generales	20
Como actuar en caso de reclamos o molestias presentadas por los usuarios .	21
PROTOCOLOS ATENCIÓN PRESENCIAL EN TERRITORIO	22
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL	22

Adulto mayor	22
Mujeres en estado de embarazo	23
Personas con problemas de seguridad y/o protección	23
Personas con enfermedades terminales o catastróficas.....	23
Infantes, niños, niñas y adolescentes.....	23
Personas de talla baja	24
Personal de la Fuerza Pública	24
Personas en condición de discapacidad	24
Atención a persona en condición de discapacidad física	25
Atención a personas con discapacidad sensorial	25
Atención a personas con discapacidad visual	26
Atención a personas con discapacidad auditiva.....	26
Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	27
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	27
Atención a persona en condición de víctima.....	27
Atención a persona de los sectores LGBTIQ.....	28
Atención a personas de grupos étnicos	28
PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA	29
Otras recomendaciones generales.....	30
PROTOCOLOS ATENCIÓN VIRTUAL	30
Correo Electrónico	31
Redes Sociales	33
Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”	33
Atención a través del Chat.....	34

PROTOCOLOS ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	35
PROTOCOLO ATENCIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37

INTRODUCCIÓN

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis dentro de sus objetivos estratégicos se plantea *“Incrementar la importancia, credibilidad y confianza en el JBB al interior del Distrito Capital y su reconocimiento en el país y el exterior, como resultado de una gestión efectiva y transparente”* y *“Mejorar la satisfacción del ciudadano en su interacción con la Entidad”*. Para cumplir con estos objetivos, es necesario mejorar continuamente la atención y el servicio ofrecido a través de los diferentes canales de interacción, procurando un trato amable, respetuoso, cálido, digno y más humano a nuestros visitantes.

JUSTIFICACIÓN

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis consciente de la importancia del mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios a través de los diferentes medios de interacción, presenta los protocolos de Atención al Ciudadano como una herramienta que aporta en la cualificación del recurso humano, tanto de funcionarios como de contratistas que desarrollan la labor de atención a nuestros usuarios nacionales y extranjeros, para lo cual toma como referencia los Protocolos del buen servicio definidos en el Manual de Servicio al Ciudadanía del Distrito Capital.

En ese marco con el compromiso de cada uno de los servidores públicos y contratistas del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, establece como objetivo común la generación de una cultura de servicio público aplicando los Códigos de Ética y del Buen Gobierno, contribuyendo a la calidad de vida de los Ciudadanos y sus familias garantizando sus derechos potenciando sus capacidades y construyendo relaciones de confianza y transparencia.

OBJETIVO

Establecer los protocolos con el fin de brindar un buen servicio a los ciudadanos y ciudadanas nacionales y extranjeros que visitan el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

ALCANCE

Los Protocolos de Servicio al Ciudadano en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis que se adoptan mediante la presente guía serán de conocimiento y aplicación por parte de funcionarios y contratista en el desempeño de su labor diaria.

MARCO NORMATIVO

El marco normativo para el establecimiento de estándares de calidad en el Distrito comprende el conjunto de leyes, políticas, lineamientos, procedimientos y/o métodos que se han dispuesto, para guiar el accionar del aparato estatal en la prestación de los servicios a la ciudadanía, de las cuales se destacan:

AÑO	NORMA
1991	<p>Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 1, 2, 6, 13, 23, 29, 74, 78, 83, 84, 209, 333 y 365</p> <ul style="list-style-type: none"> • El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. • Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. • Principio de igualdad de trato ante la ley. • Derecho de petición. • Debido proceso. • Acceso a documentos públicos. • Principio de buena fe de los particulares y de las Actuaciones de la Administración. • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. • La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.
1998	<p>Ley 489 de 1998. “Estructura y Administración de la Administración Pública”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 4. Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.
1999	<p>Ley 527 de 1999: “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2. Masificar el uso de las tecnologías de la información para modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información.
2001	<p>Acuerdo 51 de 2001: “Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios”.</p>
2003	<p>Ley 850 de 2003: “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.</p>

AÑO	NORMA
2005	Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005”.
	Directiva 005 de 2005: “Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicables a las entidades del Distrito Capital”.
2006	<p>Acuerdo 257 de 2006: "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano “Orientar y supervisar el funcionamiento y calidad de los centros de atención personalizada y de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios al ciudadano”.
2007	Decreto 619 de 2007: Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
2009	Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
2010	<p>Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.</p> <p>Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</p>
2011	<p>Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Artículo 5º, numeral 6º, “Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política”, así mismo en el Art. 7º.- define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.</p>
	<p>Ley 1453 de 2011. Reforma Código Penal, Código Procedimiento Penal, Código de Infancia y Adolescencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 43. Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.
	Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
	La prestación del servicio en las entidades del Distrito, obedecen a estándares internacionales como los planteados en la norma ISO 9001:2008, Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, ISO 18091 – IWA Gobiernos Locales, estándares nacionales como la NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014, Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano y distritales como la NTD-SIG 001:2011, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, Políticas Operacionales y demás actos administrativos en materia de servicio.
2012	Decreto 19 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
	Ley Estatutaria 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

AÑO	NORMA
2013	Acuerdo Distrital 529-2013: "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
	Documentos 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.
2014	Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
	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."
	Decreto 2573 de 2014: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
	Acuerdo 559 de 2014: "Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas y/o en situación de discapacidad".
2015	Decreto 392 de 2015: "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades".
2017	Decreto 1499 de 2017 Modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado al Sistema de Gestión. <ul style="list-style-type: none"> Artículo 2.2.22.1.1. Sistema de Gestión. El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.
	Resolución Interna- 290-2017: "Por la cual se dictan las disposiciones necesarias para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis".
2018	Acuerdo Distrital 731 de 2018: "Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones".
2019	Documentos CONPES D.C. 01 de 2019: "Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción".
	Decreto Distrital 847 de 2019: "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".

DEFINICIONES

 **Derecho de petición de interés general:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades,

por motivos de interés general y a obtener pronta resolución. El término de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- ✚ **Derecho de petición de interés particular:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El término de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✚ **Derecho de petición solicitud de documentos:** derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de éstos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme al a Constitución o la Ley. El término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✚ **Derecho de petición de información:** derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad y que debe ser resuelta en un término de diez (10) días siguientes a su recepción.
- ✚ **Derecho de petición de consulta:** acción o derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para pedir una información de utilidad para satisfacer sus necesidades u obtener información para lograr un objetivo específico o para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✚ **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. El término de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✚ **Queja:** manifestación de protesta, censura, inconformidad o insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de una persona, por presuntas irregularidades, actos u omisiones en la prestación de los servicios por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✚ **Reclamo:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. El término de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- ✚ **Denuncia por actos de corrupción:** manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público, se deben resolver dentro de los 15 días hábiles.
- ✚ **Accesibilidad:** son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ✚ **Enfoque diferencial:** es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
- ✚ **Petición ciudadana:** toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.
- ✚ **Corresponsabilidad ciudadana:** es una de las formas como los ciudadanos se relacionan con la administración pública, al ejercer sus derechos, acceder a trámites y servicios y al participar en las instancias que definen la oferta pública de servicios, deben hacerlo con respeto de las normas, los plazos y de los servidores públicos.
- ✚ **Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha-SDQS:** es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como

instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

- ✚ **Trámite:** es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

CONCEPTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En la administración Distrital se entiende el servicio a la ciudadanía como la razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

En el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, las solicitudes de información, derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, denuncias por actos de corrupción presentados por la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la Entidad serán registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS en cumplimiento del numeral 3-Art.3 Decreto 371 de 2010 y serán atendidos en los términos de la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- ✚ Recibir información sobre los productos y servicios que ofrece nuestra entidad en el marco de nuestra misión.

- ✚ Presentar peticiones de interés general y particular, de información, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de copias, consultas, denuncias por posibles actos de corrupción; en cualquiera de las modalidades: verbal, escrito o por cualquiera de los medios idóneos dispuestos por esta entidad a su servicio.
- ✚ Obtener respuestas oportunas completas y pertinentes a sus inquietudes, en los plazos establecidos en la normatividad vigente.
- ✚ Conocer la información del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis que repose en sus registros y archivos, y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- ✚ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los servidores públicos y contratistas del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis el cumplimiento de sus responsabilidades.
- ✚ Recibir atención especial y preferente, correspondiente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ✚ Acatar la Constitución y las leyes.
- ✚ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✚ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de éstos.
- ✚ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y contratistas vinculados al Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para que el servicio a la ciudadanía sea realmente de calidad, la gestión servicio debe desarrollarse a partir de los siguientes principios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

- ✚ **Respeto:** considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- ✚ **Transparencia:** es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas.
- ✚ **Participación:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- ✚ **Equidad:** la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano.
- ✚ **Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- ✚ **Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- ✚ **Solidaridad:** es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- ✚ **Titularidad y efectividad de los derechos:** es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

- ✚ **Perdurabilidad:** es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- ✚ **Atención Diferencial Preferencial:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en la ley.
- ✚ **Cobertura:** la Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- ✚ **Accesibilidad:** la Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- ✚ **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- ✚ **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- ✚ **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas requiere ante todo de nuestro compromiso y que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón de las entidades públicas.

No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientados hacia el servicio a la ciudadanía, usualmente una entidad o un

servidor o servidora se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos que por el servicio que presten a la ciudadanía aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio a la ciudadanía.

Para lograr ese cambio hacía una gestión orientada al servicio a los ciudadanos, debemos trabajar juntos para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.

Conscientes de lo expuesto anteriormente, los servidores públicos y contratistas que prestan su servicio en la atención a la ciudadanía en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis deben con el apoyo de la Administración desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes para la prestación de un buen servicio a nuestros visitantes:

- ✚ Cálido
- ✚ Amable
- ✚ Rápido
- ✚ Respetuoso, digno y humano
- ✚ Efectivo
- ✚ Confiable

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE SERVICIO

Es de suma importancia empezar a conocer a los ciudadanos y ciudadanas; sus necesidades, expectativas y gustos para ello es importante conocer a nuestros ciudadanos nacionales y extranjeros. Por esta razón, se adelantó un trabajo para identificar y comprender las características de los grupos de valor e interés del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, dispuesto en <http://www.jbb.gov.co/index.php/planeacion-y-decisiones-politicas/politicas-y-lineamientos-sectoriales-e-institucionales>

Una vez definidas las características de comportamiento y necesidades de los grupos de interés de la entidad, debemos reconocer su importancia y tener en cuenta que a los ciudadanos y ciudadanas les gusta que:

- ✚ Les demos importancia.
- ✚ Los tratemos amable y respetuosamente.
- ✚ Los atendamos con calidez, agilidad y sin discriminación.
- ✚ Comprendamos su situación.

- ✚ Le demos prioridad a mujeres en estado de embarazo y a personas con algún tipo de discapacidad
- ✚ Los orientemos con precisión.
- ✚ Les ofrezcamos alternativas de solución

Las expectativas de los ciudadanos nacionales y turistas con relación a sus interacciones con el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis serán de:

- ✚ Comprensión de sus necesidades.
- ✚ Eficiencia en la realización del trabajo de todos los funcionarios del Jardín.
- ✚ Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- ✚ Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- ✚ Respuestas claras a sus preguntas.
- ✚ Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- ✚ Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- ✚ Disponibilidad para atenderlos de forma respetuosa y amable.
- ✚ Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- ✚ Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- ✚ Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.
- ✚ Buena presentación personal de quien los atiende.

Luego de conocer estas premisas del servicio, se expondrán uno a uno los protocolos de servicio a nuestros usuarios para, de esta manera, mejorar la calidad del servicio que brindamos, buscando servir a nuestros ciudadanos y ciudadanas tal como se lo merecen y esperan.

A continuación, se plantean diversos protocolos que, al ser aplicados en las diferentes áreas de la entidad, servirán no sólo para que los ciudadanos y ciudadanas nacionales y extranjeros reciban un servicio mejorado y satisfactorio, sino también para que la imagen del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis y del Distrito ante la ciudadanía se fortalezca de manera positiva, creando un mejor ambiente de trabajo.

Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una gran oportunidad para dejarles una muy buena impresión de la riqueza natural, del producto, de los servicios y del talento humano que labora en la institución.

PROTOSCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONALIZADA

En la atención personalizada debemos ofrecer a los ciudadanos, ciudadanas nacionales y turistas un servicio eficiente y oportuno con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen.

Sus modales hablan por usted; éstos brindan a la ciudadanía una imagen positiva o negativa, tanto de usted como de la Entidad. Debemos tener en cuenta que como servidores públicos y contratistas de Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis que cumplimos con la labor de recepción y orientación somos la representación de este y el primer y principal contacto que las ciudadanas y ciudadanos tienen con la Entidad.

Para posicionar un protocolo de servicio personalizado en el Jardín Botánico José Celestino Mutis y para que el servicio a la ciudadanía en cualquiera de los puntos de servicio sea siempre similar, debemos desde la primera persona que recibe ciudadanía en la entrada, hasta quien los despide, hacer sentir al ciudadano o ciudadana bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestros servidores públicos y contratistas seguirán la siguiente rutina:

- ✚ Hacer contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se les acerque.
- ✚ Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- ✚ Dar al visitante una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✚ Sorprender favorablemente a la ciudadana o ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✚ Trabajar para garantizar la satisfacción de la ciudadana o el ciudadano, ser su asesor(a).
- ✚ Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- ✚ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✚ Entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial.

PRESENTACIÓN PERSONAL

La imagen integral del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis se refuerza mediante la presentación personal de los servidores públicos y contratistas que brindan atención a nuestros visitantes, con el uso de chaquetas o chalecos de uso institucional que los identifican como servidores de la entidad y con su respectivo carné a la vista.

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se trabaja tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor público o contratista que ocupa el lugar sino al punto de atención de la Entidad en general.

Por lo tanto, al ofrecer a la ciudadanía local, nacional y extranjeros una precepción del orden y la pulcritud de los puestos de trabajo, da una sensación de armonía en el punto de servicio y eficiencia en el desempeño del trabajo, además de facilitar la labor individual, por lo cual se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✚ Mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo.
- ✚ Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de los ciudadanos nacionales, extranjeros y turistas.
- ✚ No se deben tener elementos distractores tales como celulares, radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✚ No se deben consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- ✚ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y mantener solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✚ Los documentos deben estar debidamente archivados.

PERSONAL DE SEGURIDAD

El personal de seguridad presta una labor importante en la atención de la ciudadanía que visita el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, por lo cual debe:

- ✚ Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✚ Saludar amablemente a los ciudadanos y ciudadanas, diciendo: Buenos días (tardes)...bienvenido(a) al Jardín Botánico, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?
- ✚ Si no cuenta con la información indicarle al ciudadano: "Por favor diríjase a..."
- ✚ Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✚ Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

INTÉRPRETES, ORIENTADORES, PUNTOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Dado que los servidores y servidoras de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de las ciudadanas y ciudadanos, son ellos (as) quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus solicitudes en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

- ✚ Mirar a los ojos al ciudadano o ciudadana y sonreírle cuando se acerque.
- ✚ Saludar de la siguiente forma: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo servirle?"

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o ciudadana haga lo siguiente:

- ✚ Explique por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✚ Pida permiso antes de hacerlo esperar.
- ✚ Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.
- ✚ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

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

- ✚ Explique por qué debe remitirlo(a).

- ✚ Si el punto al cual debe remitirlo(a) no se encuentra en la misma sede, infórmele al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención.

Si la dependencia al cual debe remitirlo(a) se encuentra ubicado en la misma área:

- ✚ Indique al ciudadano hacia donde debe dirigirse.
- ✚ Ponga en conocimiento del servidor(a) que debe atender al visitante, el asunto y el nombre del ciudadano(a).

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✚ Explique la razón de la demora.
- ✚ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Finalice el contacto adecuadamente:

- ✚ Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- ✚ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✚ Agradezca al visitante el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✚ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✚ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).

RECOMENDACIONES GENERALES

- ✚ Cumplir estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
- ✚ No usar elementos como pañoletas, chales, sacos, abrigos, prendedores. Portar únicamente la chaqueta institucional y el carné que lo identifica como servidor de la Entidad.
- ✚ Lucir el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- ✚ Mantener las uñas limpias y bien arregladas.
- ✚ Los tatuajes no deben estar visibles.
- ✚ No se debe usar piercings en la prestación del servicio.
- ✚ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en

caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.

- ✚ Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano o ciudadana; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- ✚ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- ✚ Recuerde mantener contacto visual con la ciudadana o ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- ✚ Asienta en señal de comprensión.
- ✚ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- ✚ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del visitante, mientras lo atiende.
- ✚ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando.
- ✚ No tutee a los visitantes, ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.
- ✚ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc..
- ✚ La atención que se dé a amigos(as), familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos visitantes, sin distinguir alguno.
- ✚ No fume.
- ✚ Usar maquillaje sobrio. No retocar el maquillaje durante la atención, ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- ✚ No consuma alimentos ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

COMO ACTUAR EN CASO DE RECLAMOS O MOLESTIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

- ✚ Sea empático. Póngase en el lugar del usuario(a).
- ✚ Muestre interés por el caso. Hágale sentir que no es una molestia atenderlo(a).
- ✚ Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- ✚ Manténgase abierto a hallar soluciones. No riña con el usuario(a) que se encuentre malhumorado(a).
- ✚ Permítale a la persona expresar su problema, no lo interrumpa hasta que termine.

- ✚ Evite dar excusas. No discuta sobre quien tiene la razón. No suba la voz ni se muestre indiferente.
- ✚ Si la persona se muestra muy agresiva y sospecha que puede presentarse alguna situación de violencia pida de manera prudente a algún compañero que esté pendiente por si es necesario alguna acción para garantizar la seguridad.
- ✚ Indique al usuario el punto de recepción de quejas y reclamos.
- ✚ Si no puede controlar la situación y considera que puede haber agresión verbal y física pida apoyo al personal de seguridad.
- ✚ Si las actitudes agresivas continúan, informe al líder del punto de atención, si es del caso, informe a la Policía con el fin de que proceda acorde con el Código de Policía Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo Art. 43 establece: “violencia contras servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”).

PROTOCOLOS ATENCIÓN PRESENCIAL EN TERRITORIO

- ✚ Debe portar la chaqueta y el carné institucional.
- ✚ Manejar de forma eficiente el tiempo.
- ✚ Programe y asista puntualmente a las visitas en lo posible acompañado de otro servidor de la Entidad.
- ✚ Cumpla con las actividades definidas en el plan de trabajo.
- ✚ Siga las rutas definidas para el cumplimiento de las visitas a la población.
- ✚ Aplique en campo los protocolos de atención al ciudadano.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL

ADULTO MAYOR

- ✚ Escúchelos atentamente.
- ✚ Guíelos de manera adecuada al área indicada para su atención.

- ✚ Bríndele atención en un lenguaje respetuoso evitando el uso de frases como “abuelito”, “abuelita” y/o expresiones maternalistas o paternalistas.
- ✚ Priorice su ingreso y atención.

MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

- ✚ Bríndele atención rápida y oportuna.
- ✚ Priorice su ingreso y atención.
- ✚ En caso de espera para ser atendidos ubíquela en un lugar de espera apropiado.

PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD Y/O PROTECCIÓN

- ✚ Priorice el servicio en aras de que no permanezca por mucho tiempo dentro de las instalaciones por seguridad de los demás visitantes y servidores de la Entidad.

PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS

- ✚ Priorice su servicio y bríndele la asistencia que demanda su estado de salud.

INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

La atención a niños, niñas y adolescentes también tendrá prelación sobre los demás visitantes nacionales y extranjeros.

Garantizar que los niños, niñas y adolescentes reciban atención inmediata a sus inquietudes, solicitudes o sugerencias por eso se debe:

- ✚ Escucharlos atentamente y otorgarle tratamiento reservado a la solicitud.
- ✚ Darle credibilidad y confianza a lo manifestado.

- ✚ Darle un trato respetuoso.
- ✚ Mantener la mirada fija a sus ojos y hablarle en un tono y lenguaje acorde a su edad.
- ✚ No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencias, religión, contexto de desarrollo, condición de discapacidad o cualquier otra condición.
- ✚ En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales sin autorización de un mayor.

PERSONAS DE TALLA BAJA

- ✚ Adapte el módulo de atención, evite obstáculos y ubíquese a una altura adecuada que facilite la comunicación.
- ✚ Si debes acompañarlo camine al ritmo de la persona.
- ✚ No toque su cabeza.
- ✚ Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.

PERSONAL DE LA FUERZA PÚBLICA

- ✚ De acuerdo con el Decreto 428 del 2018 Art.13. Beneficios en atención de trámites 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”, (...).

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- ✚ Usar siempre el término de discapacidad.
- ✚ Reconocer las diferentes condiciones de discapacidad para brindar una atención apropiada según su condición.
- ✚ Brindarle atención prioritaria.
- ✚ Brindarle el tiempo requerido.
- ✚ Ofrecerle ayuda en su desplazamiento.

ATENCIÓN A PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA

La discapacidad física es la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas. Ante esta situación se debe actuar de la siguiente manera:

- ✚ Ubicarse frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- ✚ Preguntar a la persona sobre el manejo de la silla de ruedas.
- ✚ Sujetar la silla con las dos manos y desde la parte de atrás.
- ✚ Al llegar al destino ubicar la silla en un lugar adecuado y verificar que quede puesto el freno.
- ✚ Si la persona se desplaza con muletas asegurarse que quede al alcance de la mano del visitante.
- ✚ Caminar al ritmo de la persona que utilice aparatos o bastones.
- ✚ De ser necesario una evacuación, la silla de ruedas debe ser cargada en brazos por los servidores entrenados como brigadista por la Entidad.
- ✚ Actuar de manera natural ante una persona con parálisis cerebral que tenga dificultad para caminar o haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones faciales por causa de su estado de salud.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos como la pérdida de capacidad visual y auditiva, por lo tanto, se debe:

- ✚ Brindar mayor atención a la población en esta condición.
- ✚ Atender la indicación del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ✚ Ubicarse en su campo de visión al realizar el contacto.
- ✚ Informar a la persona de su presencia, tocándole levemente el hombro o el brazo.
- ✚ Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención.
- ✚ Informarle que le va a asistir durante el trayecto y le permita a la persona que le sujete el brazo.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

En la discapacidad visual existe la ceguera total y la baja visión y cada una requiere un tratamiento de acuerdo con su condición; por lo tanto, debe:

- ✚ Guiar al usuario al módulo de atención ubicando su mano sobre su hombro para facilitarle el desplazamiento.
- ✚ Caminar al ritmo de la persona y evitar movimientos bruscos.
- ✚ Si la persona no acepta ser guiada, indicarle de manera precisa de tal forma que pueda ubicarse en el espacio.
- ✚ Evitar emplear expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza u otras expresiones. Usar términos concretos.
- ✚ Prestar atención a la persona durante el servicio porque a pesar de la limitación, el usuario percibe mediante la voz si mientras le habla le está mirando.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

La discapacidad auditiva se caracteriza por deficiencia total o parcial de la audición, son sordas o hipoacústicas. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✚ En punto de atención debe procurarse la presencia de un servidor capacitado en lengua de señas o acudir al sistema de la línea del Centro de Relevo centroderelevo.gov.co que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de la plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea y la opción de video mensajes por WhatsApp en la línea 3177735093.
- ✚ Si la persona sorda va acompañada de un intérprete evita dirigirle la palabra al intérprete su interlocutor es la persona con discapacidad.
- ✚ En los casos de que no se entienda lo que la persona trata de decir pídale que lo repita o lo escriba.
- ✚ Utilice frases cortas y precisas, si es necesario acuda a indicaciones visuales.
- ✚ Mantenga el contacto visual mientras le habla permítale que visualice su rostro para que lea sus labios.
- ✚ Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.

- ✚ Si la persona le pide que le hable más fuerte use un tono de voz moderadamente más alto para que no piense que le está gritando.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✚ Escuche con paciencia a las personas con este tipo de discapacidad.
- ✚ Sea amable, use un lenguaje claro y concreto y a su ritmo de manera que le permita entender los conceptos.
- ✚ Dele instrucciones cortas y emplee ejemplos para facilitar la comunicación.
- ✚ Valide que la persona haya entendido la información.
- ✚ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el usuario y no entre en discusión que pueda generarle molestia.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce la población con características particulares como son la orientación sexual, edad, género, etnia y/o en condición de víctima. Por lo tanto, debe tener en cuenta lo siguiente:

ATENCIÓN A PERSONA EN CONDICIÓN DE VÍCTIMA

- ✚ Escuche atentamente sin mostrar ningún tipo de prevención.
- ✚ Reconozca a la persona como un sujeto de derechos, el servidor debe facilitar el acceso éstos.
- ✚ No realice juicios de valor por la forma de hablar o vestir del usuario que pueda generar malestar.
- ✚ Asuma una postura de humanidad frente a la persona.
- ✚ Documéntese bien antes de brindarle la asesoría.
- ✚ No infiera ni genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima.

- ✚ Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes de las personas en esta condición.
- ✚ Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- ✚ Evite preguntar por la vivencia de los hechos.
- ✚ No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima.
- ✚ Asuma una postura corporal sin tensión que le brinde a la víctima seguridad y tranquilidad.
- ✚ No interrumpa a la persona mientras ésta habla.
- ✚ No tome como personal las reacciones hostiles o de inconformidad. En todos los casos prima la relación con el ciudadano y el trato digno con la persona.

ATENCIÓN A PERSONA DE LOS SECTORES LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (Lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimenta identidades de género diferente a las que le fueron asignadas al momento de su nacimiento.

- ✚ Aplique el protocolo de atención personalizada.
- ✚ Pregunte el nombre de la persona y use éste y no el de la cédula.
- ✚ No se guíe por el timbre de la voz en atención personalizada y tampoco en la atención telefónica.
- ✚ No debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo en caso de muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género.

ATENCIÓN A PERSONAS DE GRUPOS ÉTNICOS

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos Indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.

- ✚ Aplique el protocolo de atención personalizada.
- ✚ Identifique si la persona puede comunicarse en español o requiere de intérprete.

- ✚ Como alternativa, solicítele a la persona comunicarse por señas y dar respuesta de la misma forma.
- ✚ Solicítele al usuario presentar el requerimiento por escrito en su lengua y gestione la traducción.

PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es deber de todo servidor público y contratista que realiza la labor de la atención telefónica, brindar a la ciudadanía un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

En cada una de las dependencias y puntos de servicio a la ciudadanía, se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado.

Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono, siga las siguientes recomendaciones:

- ✚ Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✚ Saludar a quien llama de la siguiente forma: Jardín Botánico de Bogotá. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ... ¿en qué le puedo servir?

Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere:

- ✚ Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✚ Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
- ✚ Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.
- ✚ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al ciudadano(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

Nota 2: Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- ✚ Explíquelo por qué debe transferir la llamada.
- ✚ Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- ✚ Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Nota 1: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida y:

- ✚ Termine la llamada adecuadamente.
- ✚ Retroaliméntele al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✚ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- ✚ Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✚ Permita al ciudadano(a) colgar primero.
- ✚ Deje por escrito las tareas pendientes.

Nota 2: Las peticiones que presenten los ciudadanos (as) a través del medio telefónico y que sean de trámite interno o interinstitucional deben registrarse en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y de esta acción debe informarse al peticionario.

OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES

- ✚ Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) funcionarios(as) o contratistas, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos.
- ✚ No deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.
- ✚ Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.

PROTOCOLOS ATENCIÓN VIRTUAL

Es importante aportar la información necesaria con el fin de que los usuarios y administradores de los medios virtuales cuenten con las herramientas necesarias para el buen uso de estos medios y de la información contenida en ellos.

Los canales virtuales son medios dispuestos al servicio de la ciudadanía y se brindan a través de las tecnologías de información y comunicaciones como chat, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el usuario a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, manual de Sitios Web del Distrito. Directiva Presidencial 02 de 2019 entre otros.

En el manejo de la información a través de la Web se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

- ✚ Conservar la identidad institucional.
- ✚ Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.
- ✚ Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.
- ✚ Garantizar la calidad de las herramientas del canal virtual, definir parámetros para garantizar la calidad en disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte.
- ✚ Mejorar la experiencia en dispositivos móviles.

El buen servicio se refleja en la acción por eso es conveniente seguir las instrucciones definidas para cada uno de estos medios así:

CORREO ELECTRÓNICO

Para garantizar una adecuada y oportuna atención a la ciudadanía a través de los correos electrónicos dispuestos en la Entidad, se debe tener en cuenta:

- ✚ El funcionario o contratista responsable de la administración del correo institucional deberá revisar los mensajes allegados por la ciudadanía.
- ✚ El correo electrónico institucional debe revisarse diariamente.
- ✚ Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones, y denuncias por actos de corrupción allegadas a través del correo electrónico institucional deben ingresarse en el Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

- ✚ Las peticiones que no sean de competencia del Jardín Botánico de Bogotá se deben ingresar en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha” y trasladarlas por este mismo medio a la entidad competente.
- ✚ Una vez ingresadas las peticiones en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha” automáticamente notificará al ciudadano del registro, la entidad que atenderá la petición y el tiempo de respuesta.

Nota: Para los demás efectos en caso de requerirse dar respuesta a través de correo electrónico debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✚ Si es una comunicación diferente a una PQRSD; al responder el mensaje inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha...relacionada con...,” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- ✚ Escriba siempre en un tono impersonal.
- ✚ Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✚ Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- ✚ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✚ Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✚ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✚ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de ser necesario.
- ✚ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- ✚ El servidor público o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✚ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✚ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✚ Cuidar la ortografía y la redacción al responder el mensaje.

REDES SOCIALES

En la atención de las redes sociales es prudente que:

- ✚ Debe dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder dependiendo de la solicitud. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se haga.
- ✚ Las redes sociales deben atenderse diariamente.
- ✚ Analizar el contenido del mensaje con el fin de determinar si la solicitud puede responderse inmediatamente.
- ✚ De no contar con la información deberá informar al ciudadano que su solicitud se ingresará en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y se responderá en términos de ley.

Nota: De ser necesario el registro de la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS se hará lo siguiente:

- ✚ Enviar la plantilla con la información que debe ser de conocimiento de los usuarios de las redes sociales para efectos de atender su petición (se anexa) plantilla.
- ✚ Sugerir al usuario medios alternos para obtener respuesta como el correo electrónico contactenos@jbb.gov.co, telefónico al 4377060 o ingresando directamente al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, formulario propio de solicitudes d información.
- ✚ No revelar información personal o que solo incumbe a un ciudadano en mensajes abiertos.
- ✚ Enviar al administrador del Bogotá Te Escucha-SDQS el requerimiento para el respectivo registro.

SISTEMA DISTRITAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS “BOGOTÁ TE ESCUCHA”

El Sistema Distrital Bogotá Te Escucha es una herramienta gerencial y de control social. Es el Sistema que centraliza los requerimientos ciudadanos presentados ante las entidades distritales.

Por una buena administración de este medio virtual es necesario que:

- ✚ El funcionario o contratista responsable de la administración del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS en las dependencias del Jardín Botánico de Bogotá, debe revisarlo diariamente.
- ✚ Se debe asignar al interior del Jardín Botánico de Bogotá, o trasladar si es del caso a la entidad competente, las peticiones allegadas a la entidad a través de este mismo medio.
- ✚ Registrar en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, las PQRSD que presente la ciudadanía a través de los diferentes medios de interacción ciudadana dispuestos por el Jardín Botánico de Bogotá esto es (presencial, correos institucionales, buzón de sugerencias, redes sociales, web, teléfono y correspondencia).
- ✚ Asignar al interior de la entidad o trasladar la petición a la entidad competente en términos.

NOTA: Los usuarios del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el Jardín Botánico de Bogotá deberán revisar diariamente el Sistema con el fin de que se dé trámite a los requerimientos en los términos de ley y con el fin de garantizar el traslado del requerimiento en términos a la entidad o dependencia que corresponda atender la petición y tener en cuenta lo siguiente:

- ✚ Debe asegurarse de descargar la respuesta en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha antes de vencerse.
- ✚ Asegurarse de adjuntar los anexos en caso de llevarlos.
- ✚ Atender los requerimientos ciudadanos de acuerdo con el procedimiento establecido para la atención de requerimientos.
- ✚ Que las respuestas cumplan con los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- ✚ Las respuestas deben emitirse siempre en un tono impersonal.
- ✚ Asegurarse de indicar en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha al momento de descargar la respuesta, el canal suministrado por el ciudadano para la notificación.
- ✚ Dar cumplimiento a la política interna de protección de datos.

ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT

La atención al ciudadano a través del chat se realiza de manera escrita en tiempo real a través del portal Web. Se recomienda seguir las siguientes pautas:

- ✚ Verifique antes de iniciar la comunicación el estado del computador, servicio de red, internet y la información institucional necesaria para dar respuesta a las inquietudes.
- ✚ Inicie la comunicación indicando el nombre y apellido, un saludo y manifieste la disposición de servicio.
- ✚ Solicite al usuario el nombre, apellido y correo electrónico.
- ✚ Responda las preguntas por orden de entrada y a la menor brevedad.
- ✚ Utilice un lenguaje claro y utilice frases cortas.
- ✚ Antes de enviar el mensaje revise la ortografía, redacción y puntuación.
- ✚ Asegúrese de que la respuesta sea cálida y coherente.
- ✚ En caso de presentarse fallas de comunicación, se debe enviar la respuesta al correo del usuario.
- ✚ De no poder dar respuesta inmediata a la solicitud, que requiera de trámite interno o de traslado sugiérale al ciudadano alternativas para registrar la petición que puede ser a través del formulario propio o del sistema Distrital Bogotá Te Escucha.
- ✚ Al finalizar el servicio, asegúrese de que la persona quede conforme, agradézcale la comunicación y despídase de acuerdo con el protocolo de atención.

PROTOCOLOS ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Siendo el punto de atención de recepción de la correspondencia institucional un medio de interacción personalizada con la ciudadanía, la comunicación debe ser eficaz y con una buena actitud de servicio, de manera que los ciudadanos y ciudadanas se lleven una positiva percepción por la atención recibida y de la entidad.

Al momento de recibir a un ciudadano o ciudadana es importante que se proceda de la siguiente manera:

- ✚ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano.
- ✚ Decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?”.
- ✚ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- ✚ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar.

- ✚ Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano e indicar que se trasladará a la entidad competente.
- ✚ Radicar el documento en el sistema de radicación. Asignar un número de radicado a cada documento. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- ✚ Informar a los ciudadanos al momento de radicar si es una PQRSD que su requerimiento será registrado en el sistema Distrital Bogotá Te Escucha- en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.
- ✚ Enviar la PQRSD a la persona de atención al ciudadano encargada de registrar en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha hasta tanto se implemente la interfaz de los dos sistemas, el de radicación y el sistema Bogotá Te Escucha.
- ✚ Si el ciudadano registró el correo electrónico con sus datos personales debe consultarle si está de acuerdo que se le envíe la respuesta a través del correo electrónico, con el fin de promover la Política Cero Papel.
- ✚ Solicitarle al ciudadano un correo electrónico si no lo registró en sus datos personales y consultarle si está de acuerdo que se le responda a través de este medio.

Nota: Si el ciudadano(a) suministró el correo electrónico y autorizó que se le respondiera a través del correo electrónico, el servidor público o contratista responsable de la radicación de la correspondencia en el Jardín Botánico, deberá escribir en la observación que el ciudadano(a) autorizó que se le responda a través del correo electrónico.

PROTOCOLO ATENCIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias es uno de los canales de interacción utilizado por nuestros visitantes. A través de este medio obtenemos insumos para la mejora institucional. El funcionario o contratista administrador de los buzones de sugerencias físicos, deberá registrar las quejas, reclamos y sugerencias o solicitud recibidas a través del buzón de sugerencias en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y tener presente lo siguiente:

- ✚ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos.
- ✚ Revisar diariamente el buzón de sugerencias.

- ✚ Una vez registrada la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha, radicar en correspondencia para la respectiva distribución a la dependencia responsable de dar respuesta y aplicación de correctivos.
- ✚ En el ejercicio de su labor como funcionario o contratista del Jardín Botánico de Bogotá deberá aplicar, de acuerdo con la situación presentada, las siguientes políticas internas:
 - La Política Interna de Protección de datos personales.
 - La Política Interna de Protección del Denunciante por Actos de Corrupción.
 - La Política Interna Cero Papel.

BIBLIOGRAFÍA

- *Protocolos Servicio al Ciudadano, Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.*
- *Protocolos de Servicio al Ciudadano, Secretaría General Alcaldía Mayor.*
- *Protocolos de Atención al Ciudadano, Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado.*
- *Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de la Función Pública.*
- *Caracterización Grupos de Interés 2019. Jardín Botánico José Celestino Mutis.*
- *Decreto 847 del 2019.*
- *Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distrito-capital-2019>*
- *Definiciones: Fuente Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>*

Elaboró: Amilde Rozo, profesional Atención al Ciudadano

Revisó: Doris Nancy Alvis Palma, Profesional Secretaría General y de Control Disciplinario