
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Capital, Sistema de Comunicación Pública

2023





	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Glosario	4
5. Marco Normativo	6
7. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Capital	9
7.1. De la ventanilla hacia adentro	10
<i>a. Arreglos institucionales</i>	<i>10</i>
<i>b. Procesos y procedimientos</i>	<i>11</i>
<i>c. Talento Humano</i>	<i>12</i>
7.2. De la ventanilla hacia afuera	13
<i>a. Cobertura y fortalecimiento de los canales de atención</i>	<i>13</i>
<i>b. Certidumbre y lenguaje claro</i>	<i>14</i>
<i>c. Cumplimiento y experiencia de servicio</i>	<i>15</i>
8. Medición del cumplimiento de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía	15

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

1. Introducción

De acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014, se entiende por servicio a la ciudadanía “el derecho que tienen las personas al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de sus demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”.

Un adecuado servicio a la ciudadanía supone para Capital, como Sistema de Comunicación Pública, prestar un servicio más equitativo sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Representa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la entidad, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores en general se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar de manera sencilla de tal forma que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

El Plan Distrital de Desarrollo trata las distintas problemáticas de la ciudadanía reconociendo las diferencias de los individuos, las familias, el género, la inclusión y la cultura ciudadana, a la luz del ejercicio del servicio público y la participación ciudadana¹, Capital, Sistema de Comunicación Pública, busca establecer algunas estrategias que atiendan estos enfoques y contribuyan a su cumplimiento.



De igual manera Capital, Sistema de Comunicación Pública, como entidad que ubica a la ciudadanía en el centro de su operación, busca mantenerse como una de las entidades que construyen confianza entre la administración distrital y la ciudadanía a través del mejoramiento continuo y la fomentación de una cultura de servicio, cumpliendo con los atributos expuestos en el Plan Distrital de Desarrollo mediante los cuales se orienta el accionar del Gobierno Distrital.

De acuerdo a esto, Capital creó mediante la Resolución 032 de 2016 la figura del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas de forma y de fondo a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se crea la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía como el marco general por el cual se gestiona la atención de servicio a los ciudadanos, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar los procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad con calidad y transparencia.

¹ <http://www.sdp.gov.co/micrositios/pdd-2020-2024/documentos>

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

2. Objetivo

Establecer lineamientos que permitan gestionar de manera efectiva todo el ciclo de atención a la ciudadanía, promoviendo un servicio de calidez y respeto, atento a las expectativas de la ciudadanía, mostrando interés por sus necesidades y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos generando así la satisfacción, confianza y preferencia de estos.

3. Alcance

La presente Política está dirigida a los colaboradores y servidores de Capital, que directa o indirectamente tienen algún tipo de interacción con la ciudadanía, por los diferentes medios de atención que tiene establecidos la entidad para ello con el fin de promover la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades de la ciudadanía en general.



4. Glosario

1. **Caracterización de usuarios:** es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio².
2. **Ciclo de servicio al ciudadano:** es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, solicitar un servicio o información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar para ello.
El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad; termina temporalmente cuando el ciudadano considera que el servicio está completo y reinicia cuando éste regresa.³
3. **Denuncias por posibles actos de corrupción:** toda 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.
4. **Manual Operativo del Sistema de Gestión (MIPG):** es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y

² https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf

³ Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2020.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.⁴

5. **Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad⁵.
6. **Petición:** es toda aquella solicitud que presenta el ciudadano ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto⁶.
7. **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
8. **Reclamo:** manifestación de inconformidad por la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad⁷.
9. **Servicio incluyente:** es todo aquel servicio que se presta brindando un trato adecuado y oportuno a toda la población sin distinción alguna.
10. **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** el SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción⁸.
11. **Sugerencia:** es la propuesta, idea, opinión o aporte que realiza el ciudadano para que la entidad mejore la prestación de sus servicios y productos.
12. **Trámite:** 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 ley⁹.
13. **Ventanilla hacia adentro:** son todos los procesos y procedimientos, arreglos institucionales, estrategias y demás que contribuyan con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa al interior de la entidad y en pro de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía.
14. **Ventanilla hacia afuera:** son todos aquellos procesos y/o procedimientos, estrategias y demás que se desarrollan en la entidad con el fin de atender directa y oportunamente los requerimientos de los ciudadanos garantizando el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

⁴ [Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión](#), Versión 4, marzo de 2021.

⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1>



⁶ <http://intranet.canalcapital.gov.co/intranet/docdowncc/DocSistema/2021/Procedimiento/AAUT-PD-001%20ATENCIÓN%20Y%20RESPUESTA%20A%20REQUERIMIENTOS%20DE%20LA%20CIUDADANÍA%20C3%8DA..pdf>

⁷ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/manual-la-gestion-peticiones-ciudadanas>

⁸ <http://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

⁹ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1>

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

5. Marco Normativo



La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, **las entidades de la Administración Pública Nacional** deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.¹⁰

Para poder cumplir con esto, se relaciona a continuación la normativa más importante en materia de atención al ciudadano que tiene el estado:



1. **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
2. **Ley 1618 de 2013** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
3. **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”.
4. **Decreto Ley 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
5. **Decreto Ley 2106 de 2019** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
6. **Decreto Legislativo 491 de 2020** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

¹⁰ ABC de servicio al ciudadano, atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas. Departamento Nacional de Planeación (DNP). Pág. 1

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

7. **Acuerdo 529 de 2013** expedido por el Concejo de Bogotá “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la 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”.
8. **Acuerdo 731 de 2018** expedido por el Concejo de Bogotá “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”.
9. **Decreto 2623 de 2009** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
10. **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".
11. **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”.
12. **Decreto 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
13. **Decreto Distrital 807 de 2019** "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión”.
14. **Decreto 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”.
15. **Decreto Distrital 217 de 2020** “Por el cual se modifica el artículo 32 del 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”.
16. **Resolución 3564 de 2015** “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
17. **Circular Externa 001 de 2011, proferida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial** “orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



18. **Circular 007 del 17 de julio de 2019 expedida por la Veeduría Distrital** “Alerta preventiva, integración de los sistemas de gestión documental y/o correspondencia de las entidades y sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha".
19. **Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá** “implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio”.
20. **Conpes 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
21. **Conpes 3785 de 2013:** Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
22. **Directiva 002 de 2005:** por la cual se adopta de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
23. **Directiva Conjunta 001 de 2021:** directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
24. **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión o MIPG**
marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
25. **Norma Técnica Colombiana NTC 6047:** accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

6. Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de prestar un servicio de calidad, incluyente y transparente, los servidores de Capital en el desarrollo de sus funciones y por cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad estarán comprometidos en servir a la ciudadanía bajo los atributos de: confiabilidad, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, solidaridad, responsabilidad e inclusión.

Así mismo, dando cumplimiento a la normatividad y con el objetivo de establecer una relación de

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

confianza entre la ciudadanía y Capital, promoviendo la participación, transparencia, innovación, acceso a la información, colaboración y prestación de un servicio ágil, eficiente y oportuno se establece la presente Política como el lineamiento a seguir por los servidores y colaboradores de la entidad.



7. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Capital

En el marco de la presente Política, la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el objetivo de garantizar que el servicio que presta la entidad responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, Capital dispuso dos estrategias: **la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.**



Con el fin de lograr mejoras efectivas en los servicios que presta la entidad a la ciudadanía y permitir la identificación y realización de ajustes sistemáticos, se han establecido seis componentes para orientar al colaborador en la búsqueda de la satisfacción ciudadana.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

7.1. De la ventanilla hacia adentro



Para brindar servicios eficientes y de calidad, Capital debe desarrollar diferentes procesos internos para fomentar en los colaboradores una cultura efectiva de relacionamiento con la ciudadanía, entre estos están:

a. Arreglos institucionales

Al interior de la entidad y con el apoyo por parte de la alta gerencia para su implementación y cumplimiento se debe:

- a) Contar con herramientas en donde se establezcan los programas, proyectos, actividades, responsables, recursos y demás elementos necesarios para implementar la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, entendiendo que esta es el eje del actuar de la administración pública.
- b) Realizar mediciones de percepción sobre la calidad de los trámites y servicios prestados a través de la encuesta de satisfacción que se envía a la ciudadanía.
- c) Realizar y publicar el informe de satisfacción del usuario semestralmente en la página web de la entidad.
- d) Publicar mensualmente en la página web, el informe de PQRS que establece el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011.
- e) Contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna de acuerdo a los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.
- f) Articular el sistema establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá para el registro y respuesta de las peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, con el sistema de gestión documental de la entidad según lo establece la Circular 007 del 17 de julio de 2019 de la Veeduría con asunto "Alerta preventiva, - integración de los sistemas de gestión documental y/o correspondencia de las entidades y sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha".
- g) Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT el (1) procedimiento administrativo _ OPA denominado "*Permiso de retransmisión de señal de televisión*" cada año o cuando este lo requiera.
- h) Cumplir con el lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros, que se encuentra publicado en la intranet en la ruta [Inicio](#) > [Apoyo](#) > [12.Servicio al ciudadano](#) > [Guías](#).
- i) Gestionar con las áreas competentes las mejoras a los canales de atención y la pertinencia de su oferta para promover la publicación efectiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información de la entidad.
- j) Fomentar en los servidores y colaboradores el uso de lenguaje claro en la información que se genere, garantizando así la claridad, usabilidad, accesibilidad y coherencia de la

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

información que recibe la ciudadanía.

b. Procesos y procedimientos



Frente a las mejoras de procesos y procedimientos que permiten regular la actuación de la entidad en el ciclo de la atención a la ciudadanía a través de reglamentos, formatos, instructivos y cualquier otra documentación suficiente, que contribuya a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y en general a la prestación del servicio, la entidad debe:

- a) Definir en el Manual de servicio a la ciudadanía los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su servicio.
- b) Contar con procesos y protocolos para el servicio y atención a la ciudadanía con enfoques diferenciales y poblacionales que garanticen la prestación del servicio sin distinción alguna.
- c) Asignar el recurso humano necesario para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que la ciudadanía formule y que se relacione con el cumplimiento de la misión de la entidad, dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- d) Adelantar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.
- e) Establecer mecanismos que permitan controlar y medir los tiempos de respuesta y/o atención de las peticiones dentro de los tiempos legales.
- f) Publicar en la página web el informe de satisfacción de los usuarios de Capital con el cual se mide periódicamente la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados y a la programación del Canal.
- g) Acoger e implementar los documentos e insumos institucionales de lenguaje claro con el fin de que los servidores de la entidad hagan uso de estos en el cumplimiento de sus funciones.
- h) Fortalecer la responsabilidad que tienen quienes prestan el servicio directo a los usuarios y grupos de valor para la identificación y gestión de riesgos institucionales, en especial los relativos a corrupción, así como los mecanismos de identificación y vigilancia a los conflictos de intereses, el seguimiento a la gestión de integridad institucional y la vigilancia a la apropiación de los valores del servicio público, que se constituyen en soportes del sistema de control interno y contribuyen a garantizar la integridad institucional y el buen servicio.¹¹
- i) Formular anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con enfoque participativo entre los colaboradores, para establecer un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada

¹¹ [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

[23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

vigencia.¹²

- j) Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, incluyendo los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los canales de atención dispuestos por la entidad de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
- k) Desarrollar ejercicios de racionalización de los servicios u otros procedimientos administrativos - OPAS registrados, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia.

c. Talento Humano

Teniendo en cuenta la dinámica de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano cuyo propósito es permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado para lograr su propio desarrollo personal y laboral, para así, generar valor agregado a la oferta institucional del Estado de cara al grupo de valor que debe acceder a información, trámites y demás niveles de relacionamiento entre el Estado y el ciudadano.¹³

Así mismo, es importante aclarar que los servidores y colaboradores de la entidad deben acoger las acciones que tienden a fortalecer los procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía independientemente del rol que ejerzan al interior de la entidad (misional, estratégico, de apoyo).

Por tal razón, para la implementación de la dimensión del talento humano en la presente Política es necesario llevar a cabo las siguientes acciones:

- a) Contar con personal suficientemente preparado con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.

Esto teniendo presente que uno de los objetivos del pacto transversal del Plan Nacional de Desarrollo, **gestión pública efectiva**, es formar servidores públicos comprometidos, cualificados y productivos en donde cada tarea se realiza bajo principios de ética e integridad.



- b) Disponer de una oficina de atención a la ciudadanía con el fin de garantizar los derechos de privacidad e intimidad de esta.
- c) Contar con personal adecuado que posea el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios, requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, canales de atención, procesos y flujos de

¹² <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/08/Politica-de-Servicio-al-Ciudadano.pdf>

¹³ [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

[23 Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

información internos para resolver directa y efectivamente el mayor número de inquietudes en el primer nivel de servicio.

- d) Incluir en las jornadas de inducción y reinducción de la entidad temas relacionados con el servicio a la ciudadanía.
- e) Realizar jornadas de capacitación y/o sensibilización sobre la importancia del servicio a la ciudadanía como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional y los criterios para dar respuesta a las PQRS.

7.2. De la ventanilla hacia afuera



Para garantizar que la atención y solución a los requerimientos de la ciudadanía sea efectiva y de calidad en cada uno de los escenarios del relacionamiento Estado – Ciudadanía, la entidad debe cumplir los siguientes lineamientos:

a. Cobertura y fortalecimiento de los canales de atención

Con el fin de mejorar la relación y percepción de la ciudadanía frente a la administración pública, así como gestionar de manera transparente y oportuna todas las peticiones, trámites y servicios que presta la entidad, Capital debe priorizar las siguientes acciones en los canales de atención:

- a) La información que recibe el ciudadano por los diferentes canales de atención debe estar en lenguaje claro.
- b) Contar con una barra de accesibilidad web para personas con discapacidad en la sede electrónica que garantice el acceso a la información de toda la población sin distinción alguna.
- c) Acceso directo en la página web www.canalcapital.gov.co a la herramienta del centro de relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) con el fin de brindar una mejor atención a las personas con discapacidad auditiva. Estas mejoras en la página web deben colaborar con el objetivo del Plan Nacional de Desarrollo respecto a la alianza por la inclusión, donde se busca contar con instituciones públicas y privadas accesibles, que promuevan la inclusión de las personas en condición de discapacidad.
- d) Estrategias que promuevan y garanticen el acceso y la prestación de los servicios que tiene la entidad a través de los mecanismos de atención dispuestos para ello.
- e) Difusión de los horarios de atención a través de la página web y las redes sociales para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios que tiene la entidad.
- f) Contar con un módulo de [preguntas frecuentes](#) que sirva como insumo en la prestación de los servicios de la entidad.
- g) Medir la percepción que tiene la ciudadanía sobre los canales de atención que tiene dispuestos la entidad a través de la [encuesta de satisfacción](#).
- h) Contar con un módulo exclusivo para interponer [denuncias por posibles actos de corrupción](#)

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

con el fin, de que la ciudadanía pueda formular sin intermediarios y con total reserva las denuncias que considere como posibles actos de corrupción.



Este espacio se creó con el fin de articular las acciones de la entidad con uno de los pilares definidos en el Plan Nacional de Desarrollo, el pilar de la alianza contra la corrupción, donde su objetivo principal es combatir la corrupción de la mano de los ciudadanos a través de la promoción de los **mecanismos de denuncia** para actos de corrupción, y la seguridad para los denunciantes.

- i) Promover ejercicios de diagnóstico y evaluación sobre el uso de los canales de atención de manera que se logre identificar mejoras que solucionen efectivamente los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- j) Disponer de canales de fácil acceso y/o contar con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.

b. Certidumbre y lenguaje claro

Con el fin de asegurar que la ciudadanía pueda disponer de la información de manera clara, oportuna y comprensible, Capital debe comunicar en lenguaje claro y con certeza todas las actuaciones que se llevan a cabo para solucionar sus requerimientos, las condiciones e indicaciones para acceder y realizar trámites y servicios. Así las cosas, se debe:

- a) Identificar las características de los grupos de interés con el fin de identificar sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento para lograr una comunicación más clara y acorde a las características específicas de cada uno.
- b) Participar y promover talleres de lenguaje claro, con el fin de que se dé respuesta a los requerimientos ciudadanos de manera clara y efectiva.
- c) Participar en la convocatoria de traducción de documentos en lenguaje claro que llegue a citar la Veeduría Distrital con el fin de garantizar a los ciudadanos y servidores de la entidad una total claridad en los documentos que tienen a su disposición.
- d) Contar con colaboradores capacitados en cuanto a tiempos, oportunidad, coherencia y claridad de las respuestas que se deben dar a los requerimientos ciudadanos.
- e) Presentar a la ciudadanía los pasos, requisitos y condiciones de acceso a los servicios u otros procedimientos administrativos – OPA, en lenguaje claro y homogéneamente sin importar el canal a través del cual se divulgue la información.
- f) Implementar la Guía de lenguaje claro interna en todos los documentos, respuestas e información que surja en el cumplimiento de las funciones de cada uno de los servidores y colaboradores de la entidad.
- g) Participar en los ejercicios del laboratorio de simplicidad como una herramienta para el empoderamiento de la entidad en temas de lenguaje claro.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 16/08/2023	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

c. Cumplimiento y experiencia de servicio

Para lograr satisfacer y cumplir las expectativas de la ciudadanía, Capital vela por tener el suficiente conocimiento sobre las necesidades, preferencias y características de los (as) usuarios (as) que adquieren sus servicios, con el fin de mejorar y adecuar su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones y todos los demás aspectos concernientes a los servicios prestados mejorando así la percepción y confianza que se tiene sobre la administración pública.

Así las cosas, para adoptar el compromiso de la cultura de servicio como un elemento fundamental en el actuar de la administración pública, se debe:

- a) Aplicar los protocolos establecidos en el Manual de servicio a la ciudadanía con el objetivo de mejorar la interacción con la ciudadanía.
- b) Adoptar e implementar las herramientas creadas para la medición de tiempos de atención y espera en los diferentes canales que tiene la entidad.
- c) Realizar ejercicios de caracterización de los grupos de interés para determinar con claridad si los servicios que se prestan cubren completamente las necesidades de la ciudadanía.
- d) Analizar los resultados de los mecanismos de medición de satisfacción para la toma de decisiones de la entidad.
- e) Documentar las buenas prácticas internas.

8. Medición del cumplimiento de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de dar cumplimiento a la presente Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía y teniendo en cuenta la Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se implementa el modelo de seguimiento y medición a la calidad de servicio como una herramienta de autoevaluación, que permite identificar las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora, esta entidad adopta este modelo como la base para contribuir al cumplimiento de los atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
John Fredy García López Profesional Apoyo de Planeación Sonia Carolina Rodríguez Reyes Auxiliar de atención al ciudadano	Alejandra Álvarez Castillo Asesora Jurídica Secretaria General	Andrea Paola Sánchez García Secretaria General

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.