

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CANAL CAPITAL

2018

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	GENERALIDADES	5
2.1.	Definición.....	5
2.2.	Objetivo.....	5
2.3.	Alcance	5
2.4.	A quien se dirige el manual	6
2.5.	Marco Normativo	6
3.	CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A).....	9
3.1.	SERVICIO A LA CIUDADANÍA (A) COMO POLÍTICA PEDAGÓGICA EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	9
3.2.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	11
3.2.1.	CONFIABLE:	11
3.2.2.	AMABLE:	11
3.2.3.	DIGNO:	11
3.2.4.	EFFECTIVO Y DE CALIDAD:.....	11
3.2.5.	OPORTUNO:	11
3.2.6.	INFORMATIVO:.....	11
3.2.7.	ACTUAL:.....	12
3.2.8.	ADAPTABLE:	12
3.2.9.	SOLIDARIO:	12
3.2.10.	RESPONSABLE:	12
3.2.11.	FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS.....	12
3.2.12.	CAPACIDAD PARA ASESORAR Y ORIENTAR:	12
3.2.13.	AUTOCONTROL.....	12
3.3.	PILARES DEL SERVICIO	13
3.4.	ÓRGANOS ENCARGADOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13
3.4.1.	AUXILIAR PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA:.....	13
3.4.1.1.	SERVICIOS TRAMITADOS A TRAVÉS DEL AUXILIAR DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	14
3.4.2.	DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO	14
3.4.2.1.	PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	15
3.4.3.	VOCERO(A) DEL TELEVIDENTE.....	16
3.5.	CANALES DE ATENCIÓN	17
4.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS	18
4.1.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	19
4.1.1.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL DE VIGILANCIA	19
4.1.1.1.	REGISTRO DE INGRESO	19
4.2.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE RECEPCION.....	20

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

4.3.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL DE SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS DEL AREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20
4.3.1.	PRESENTACIÓN PERSONAL	20
4.3.2.	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	21
4.4.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	21
4.5.	PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL	22
4.6.	PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES.....	22
4.7.	PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A).....	24
4.8.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.....	24
5.	DESCONGESTION DE FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN	25
6.	TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	26
6.1.	TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS.....	27
6.1.1.	PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)	27
6.1.2.	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	28
6.1.3.	DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.	29
6.2.	FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	29
7.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)	29
8.	REVISION PERIÓDICA DEL MANUAL.....	30
9.	CONCLUSIONES	30
10.	BIBLIOGRAFIA	30
11.	CONTROL DE CAMBIOS	31

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

1. INTRODUCCIÓN

“El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración”¹ por lo tanto y cumpliendo con la responsabilidad entregada por la Constitución Política de Colombia a la organización estatal, de servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de derechos y deberes reconocidos a los ciudadanos y facilitar la participación de los mismos en las decisiones del estado, así como atendiendo lo establecido en el Artículo 270 de la Carta Magna, que determina la obligación de crear y organizar las formas y los sistemas de participación ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública, en los diferentes niveles administrativos, se ha creado en el Distrito Capital, la Política de Participación Ciudadana y Control Social Como un mecanismo que le permita a la administración, acercarse a los ciudadanos y que facilite el control que los administrados deben realizar sobre las actuaciones administrativas.

En el marco de la directiva 002 de 2005, por medio de la cual se adopta la política de servicio al ciudadano en la administración distrital, del decreto 257 de 2006, de la circular 051 de 2007, Decreto 371 de 2010, Y el Acuerdo 529 de 2013, se crea en Canal Capital, el Manual de Atención al Ciudadano, esperando ofrecer una herramienta que cumpla con todos los estándares necesarios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y televidentes, promover el control social sobre las actuaciones administrativas en la entidad.

El presente manual, organiza de manera uniforme varios aspectos relacionados con la atención a los ciudadanos y ciudadanas, esperando lograr un impacto positivo en los usuarios y televidentes, y adoptar medidas acordes con las políticas intersectoriales que buscan la eficaz y efectiva prestación de los servicios para garantizar la satisfacción de los clientes y de la ciudadanía en general.

Dentro de los aspectos contemplados en el presente documento, se pretende ofrecer a la ciudadanía información, sobre los canales establecidos para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que tengan frente a la Entidad, y establecer los procedimientos para la atención de dichas solicitudes, esperando generar, un impacto positivo en los ciudadanos, y cultivar el sentido de pertenencia de los Bogotanos, por el canal oficial del distrito.

Vale la pena precisar, que quienes brindan un servicio a la ciudadanía, generan la imagen externa de la institución que representan, y el ciudadano o ciudadana identifica el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que le mejora su calidad de vida. Además, en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

¹ Directiva 002 de 2005, Alcaldía Mayor de Bogotá

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

2. GENERALIDADES

2.1. Definición

En el presente Manual se desarrolla el ciclo de servicio, entendido este, como la secuencia completa que experimenta un ciudadano o ciudadana en el proceso de atención; donde el encargado de su atención juega un papel muy importante, toda vez, que representa el enlace directo entre la ciudadanía y la Administración. También involucra elementos que le ayudarán a desarrollar destrezas y habilidades para prestar un servicio cálido, amable, digno y con calidad, en la maravillosa experiencia de atender a la ciudadanía con un nivel de desempeño eficiente y efectivo.

Es un documento guía, dirigido a todos los funcionarios de Canal Capital y en especial a aquellos comprometidos con el servicio y la atención a la ciudadanía, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución.

Mediante este documento, se pretenden establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los trabajadores de la Entidad, con sus clientes externos e internos. En él se encuentran plasmados los principales procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, para garantizar la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual en Canal Capital.

2.2. Objetivo

Establecer procedimientos y protocolos para la operación cotidiana del servicio e incrementar la comunicación entre los ciudadanos y Canal Capital a través de mecanismos claros y atención oportuna de las quejas, reclamos, peticiones de información y sugerencias recibidas en la Entidad.

2.3. Alcance

El Manual de Servicio a la Ciudadanía, incluye la filosofía de atención al ciudadano adoptada por Canal Capital, los medios de recepción de las peticiones, los métodos de evaluación del servicio y los correctivos tomados posterior a los análisis de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales y medios de interacción recibidos por la Entidad.

Mostrando un proceso trasversal en el que existe una retroalimentación ciudadanos – estado, pues inicia con la atención oportuna y de calidad al cliente y finaliza con la evaluación del servicio y la incorporación del análisis de las comunicaciones en los insumos de la entidad para la toma de decisiones adecuadas.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

2.4. A quien se dirige el manual

- Ciudadanos nacionales y extranjeros
- Servidores, Funcionarios y contratistas de Canal Capital
- Organismos interesados en replicar el modelo de Servicio a la Ciudadanía de Canal Capital

2.5. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 134 de 1994 "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana."
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, el capítulo VIII, que trata sobre "Democratización y control social de la administración pública" modificado por la ley 1474 de 2011.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública La Policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad
- Directiva 002 de junio 09 de 2005 por la cual se adopta de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
- Ley 962 del 8 de julio 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".
- Decreto 335 del 23 de Agosto de 2006 «Por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados». Y se deroga el decreto 069 de 2003, mediante el cual se recomendó la implementación de la política de atención al ciudadano.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Circular 051 del 2 de noviembre de 2007, por medio de la cual se crea una propuesta de reglamento para implementar la figura del defensor del ciudadano.
- Decreto 371 de 30 de agosto 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". Que en su artículo 3 dispone "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:
 - La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición ' dentro de los plazos legales.
 - El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
 - El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
 - El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
 - La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
 - La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre le) pedido y lo respondido.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del cual se extraen las formalidades y

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado

- Ley 1474 del 12 de julio 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. Artículo 68 literal h, en cuanto a las funciones de La Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción, establece: Promover la participación activa de los medios de comunicación social en el desarrollo de programas orientados a la lucha contra la corrupción y al rescate de la moral pública.
- Artículo 78 de la ley 1474 de 2011. Democratización de la administración pública.

Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998 que quedará así: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a. Convocar a audiencias públicas.
 - b. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
 - c. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la administración pública.
 - d. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
 - e. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
 - f. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.
- Acuerdo 529 de 2013 "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". Que dispone que todas las entidades del orden distrital deberán adoptar manuales, procedimientos y protocolos de atención con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.
 - Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia, Decreto 103 de 2015 "Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
 - Decreto 197 del 22 de mayo de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
 - 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".

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Decreto Nacional 103 de 2015 “fortalece la gestión documental pública y ratifica el papel de los Archivos en la transparencia del Estado”.
- Decreto 1494 de 2015 “Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.”

3. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

“Servicio a la Ciudadanía” se puntualiza como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio a la Ciudadanía en Canal Capital debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento de inmediato, luego de ser analizada se responda en los términos establecidos y así la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Es importante que todos los servidores públicos contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

3.1. SERVICIO A LA CIUDADANÍA (A) COMO POLÍTICA PEDAGÓGICA EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Canal Capital, apoyando la lucha contra la corrupción y la política adoptada por la ley 1474 del 12 de julio de 2011, estatuto anticorrupción, ha implementado las novedades presentes en la legislación mencionada y espera promover el control social que deben realizar los ciudadanos y ciudadanas a las actividades desarrolladas en las Entidades Públicas, a través de las medidas adoptadas para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el Canal.

Así las cosas tenemos que, en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece la necesidad que toda entidad cuente con una dependencia encargada de recibir tramitar y resolver las quejas

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, en este sentido existe en Canal Capital, la figura del Delegado para la Servicio a la Ciudadanía, Defensoría del Ciudadano y Defensoría del Televidente, esperando satisfacer los requerimientos que se presenten ante la Entidad.

Igualmente el mismo artículo dispone: todas las Entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad, la oficina de quejas, sugerencias y reclamos, será la encargada de conocer estas denuncias y realizar las investigaciones en coordinación con el operador disciplinario.

El Estatuto contempla dentro del artículo 78, estrategias para la democratización de la administración pública, en este sentido establece:

Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998 que quedará así:

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a. Convocar a audiencias públicas.
- b. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
- c. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la administración pública.
- d. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
- e. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
- f. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

En este sentido Canal Capital ha atribuido a una dependencia la función de atender quejas, reclamos, sugerencias y de dar orientación al público. Ha dispuesto una oficina de atención al ciudadano de 8:30am a 5:30 pm, de lunes a viernes ofreciendo atención al público por un periodo de 40 horas, tal como lo establece la normatividad vigente.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

Igualmente se han adoptado medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y se ha incluido el espacio en la página web de la entidad el enlace de "Atención al ciudadano" donde se encuentra el botón de contáctenos y chat en línea, mediante el cual la ciudadanía tendrá fácil acceso a la delegada de atención al ciudadano, y podrá presentar las quejas, sugerencias y reclamos las 24 horas del día.

3.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con la ciudadanía.

3.2.1. CONFIABLE:

Que provenga de personas que generen seguridad en la ciudadanía, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

3.2.2. AMABLE:

Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de Canal Capital a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.

3.2.3. DIGNO:

Que el Servicio a la Ciudadanía sea acorde con la **condición humana**, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o la ciudadanía con expectativa de alcanzar un empleo público.

3.2.4. EFECTIVO Y DE CALIDAD:

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada y la calidad de la misma.

3.2.5. OPORTUNO:

Que el Servicio a la Ciudadanía se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

3.2.6. INFORMATIVO:

El Servicio a la Ciudadanía debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, la función de Canal Capital, sus competencias y alcance, en tanto que la ciudadanía es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

3.2.7. ACTUAL:

El Servicio a la Ciudadanía debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

3.2.8. ADAPTABLE:

El Servicio a la Ciudadanía debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

3.2.9. SOLIDARIO:

La ciudadanía debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de Canal Capital deberá ponerse en el lugar de la ciudadanía para entender su necesidad y ayudar en la solución.

3.2.10. RESPONSABLE:

El servidor público o contratista de Canal Capital debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Entidad en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada a la ciudadanía hará que Canal Capital conserve la credibilidad de la ciudadanía

3.2.11. FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

3.2.12. CAPACIDAD PARA ASESORAR Y ORIENTAR:

Se deben tener claro los mecanismos que existen en la Entidad para resolver las inquietudes de los ciudadanos, por esto las personas que se encuentren relacionadas directamente con la atención al cliente deben ser personas que conozcan la Entidad, y que se les facilite guiar adecuadamente a un ciudadano, frente a la presentación de sus quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias, ofreciendo una respuesta que satisfaga al cliente.

3.2.13. AUTOCONTROL

Control de los propios impulsos y reacción

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

3.3. PILARES DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta las directrices establecidas por la Administración Distrital, y reconociendo que el sistema de información quejas y reclamos funciona como uno solo, los pilares del servicio son los siguientes:

- Aumento y mejora de los canales de interacción ciudadana.
- El servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto. Reconocimiento, cualificación y mejora de condiciones de los servidores de puntos de contacto.
- Se debe siempre construir sobre lo construido.
- Unificación del lenguaje del servicio al ciudadano.
- Prestar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente (Servicio CADE).
- La Administración Distrital deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía.

3.4. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La política de Servicio a la Ciudadanía de Canal capital, cuenta con un procedimiento mediante el cual se unifican todas las áreas que intervienen en la atención al público, y se realiza un seguimiento de la atención que se ofrece al ciudadano, desde la recepción de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, a través de cualquiera de los canales establecidos para este fin, pasando por la calidad en la atención y finalizando con el proceso de retroalimentación, en el cual el Canal, aprovecha todas las inquietudes presentadas por los ciudadanos para fortalecer y mejorar su desempeño, como Canal Distrital. Este procedimiento se encuentra tipificado mediante el código AAU-PD "Procedimiento Servicio a la Ciudadanía" por lo tanto, encontramos que aunque en el proceso de atención al ciudadano intervienen todos los trabajadores de Canal Capital, a los cuales los usuarios dirijan alguna petición o solicitud, existen tres figuras fundamentales y directamente implicadas en el proceso de atención al ciudadano.

3.4.1. AUXILIAR PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA:

Atendiendo la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, creada en la directiva 002 de 2005, se tiene que el principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración, por lo tanto, Canal Capital contribuyendo con la búsqueda de satisfacer las necesidades y los requerimientos de los ciudadanos, designa a una persona encargada de atender oportunamente y con calidad, las sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes que los usuarios presenten a la Entidad a través de los diferentes canales establecidos para lograr comunicación entre la administración Distrital y los ciudadanos.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

3.4.1.1. SERVICIOS TRAMITADOS A TRAVÉS DEL AUXILIAR DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Servicio de información: Mediante el auxiliar de Servicio a la Ciudadanía la población podrá solicitar información básica de la Entidad: informes de gestión y resultados, presupuesto, contratación, actividades realizadas, cubrimiento de eventos, información sobre procedimientos y en general toda la información que el ciudadano considere necesitar y que no se encuentre bajo reserva, ni sea información confidencial, de acuerdo con la normatividad.

Procedimientos: Los ciudadanos podrán solicitar cualquier clase de información acerca de los procedimientos requeridos en la Entidad para la obtención de Registros, autorización de visitas y asesorías académicas, solicitud de copias, certificaciones, cubrimiento de noticias y de eventos. Así como los demás procedimientos, que aunque no estén relacionados directamente con Canal Capital, de acuerdo al Sistema distrital de Quejas y Reclamos deben recibirse y direccionarse a la entidad correspondiente, dándole al ciudadano la información pertinente del rumbo de su solicitud.

Presentación de Quejas Reclamos y Sugerencias: Mediante los canales, antes mencionados, la ciudadanía podrá hacer llegar a la Entidad, sus inconformidades frente al servicio de televisión, frente a un programa en especial, frente a la calidad de señal, o su molestia con la atención recibida de parte de algún funcionario de la Entidad, entre otros aspectos, lo importante es que la entidad se entere de las inconformidades y los reclamos de los ciudadanos y de los clientes externos e internos, y pueda tomar oportunamente los correctivos del caso.

Así mismo mediante estos canales de comunicación el auxiliar de Servicio a la Ciudadanía recibirá las sugerencias de los ciudadanos y se tendrán en cuenta para adoptar las acciones de mejora correspondientes, así mismo estas comunicaciones se incluirán y analizarán de forma especial en el informe semestral y comité SIG, que debe proyectar, el o la encargado (a) de realizar el seguimiento a la atención al ciudadano.

3.4.2. DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO

Teniendo en cuenta, las directivas distritales de defensa al ciudadano, y aunque, por la naturaleza del servicio existe en la entidad, el defensor del televidente creado mediante resolución 070 de 2010, y la figura del defensor del ciudadano se crea mediante la resolución 032 de 2016, cuyo objetivo principal es "verificar el cumplimiento de política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios".

Dentro de los objetivos específicos del defensor del ciudadano, se encuentran:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública de servicio a la ciudadanía en la empresa, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía.
- c. Proponer y adoptar medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga repuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la empresa, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f. Elaborar los respectivos informes y documentos técnicos, en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía.

3.4.2.1. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La figura del defensor del ciudadano, debe estar orientada a verificar el cumplimiento de la política de atención al ciudadano, y garantizar la satisfacción de las inquietudes de los clientes internos y externos, por lo que debe estar orientada por los siguientes principios:

- Asesoría: Contribuir con la presentación de sugerencias a la junta directiva de la Entidad para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o productos que se ofrecen a los ciudadanos usuarios de los servicios.
- Independencia: Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con independencia de los organismos de administración de la Entidad.
- Imparcialidad y objetividad: El defensor del ciudadano deberá garantizar la imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.
- Celeridad: Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos los requerimientos que sean de su conocimiento.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

3.4.3. VOCERO(A) DEL TELEVIDENTE

Teniendo en cuenta el artículo 4 del acuerdo 005 de 2010, que reza “La sociedad Canal Capital tendrá por objeto principal, la operación, prestación y explotación del servicio de televisión regional, establecido en las leyes 182 de 1995 y 335 de 1996...” tenemos que los servicios prestados por Canal Capital, están enfocados en la producción y operación de televisión, por lo cual es necesario atender las normas que rigen especialmente este servicio y las directrices y acuerdos que expida la Comisión Nacional de Televisión.

“Por lo tanto, tenemos que la ley 355 de 1995, en el artículo 11, dispone “Los operadores privados del servicio de televisión deberán reservar el 5% del total de su programación para presentación de programas de interés público y social. Uno de estos espacios se destinará a la Defensoría del Televidente. El Defensor del Televidente será designado por cada operador privado del servicio de televisión.”

Atendiendo lo anterior, Canal capital debe dedicar un espacio especial para garantizar el derecho de los televidentes de exponer sus sugerencias, interponer sus quejas y realizar solicitudes, Así mismo este espacio se ha convertido en el medio por excelencia para que el Canal se acerque a los ciudadanos y para lograr una comunicación dinámica y fluida.

La defensoría del televidente resulta entonces, para Canal Capital, un mecanismo muy importante en el Servicio a la Ciudadanía, pues constituye un vía de participación activa de los televidentes frente a los contenidos de la programación, mediante la cual el ciudadano puede interponer sus quejas, solicitudes y sugerencias, las cuales son atendidas en el programa permitiendo la interacción con los televidentes.

El espacio del defensor del televidente, es un programa en el cual el (a) defensor (a) del televidente, trasmite durante un espacio de 30 minutos, las quejas, solicitudes o reclamos que previamente los ciudadanos han ingresado buscando satisfacer las inquietudes de los ciudadanos y ciudadanas.

Así mismo, en cabeza del defensor (a) del ciudadano(a) recae la obligación de velar por que los Canales de Televisión cumplan las normas previstas, en cuanto la regulación de contenidos, clasificación de la programación, y clasificación de las franjas de audiencias buscando defender los derechos de los televidentes, por tanto el defensor del televidente, se constituye frente a Canal Capital en un vocero, en un defensor de los ciudadanos.

Atendiendo el acuerdo 002 de 2011, de la Comisión Nacional de Televisión (Ahora ANTV), Canal Capital informa a los usuarios diariamente en el horario comprendido entre las 12:55 y 1:00 p.m., los mecanismos con que cuenta la entidad para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos en un espacio en la página web como vocero del televidente.

Dentro de las responsabilidades que tiene la Entidad, frente a la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) en cuanto a la proyección del programa de la defensoría del televidente, existe la de remitir cada trimestre un reporte que contenga las peticiones quejas y reclamos que sobre la

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

programación recibió Canal Capital, realizando de esta forma seguimiento, análisis y control de las intervenciones de los ciudadanos y de sus posturas frente al servicio ofrecido.

El Defensor del Televidente debe actuar de acuerdo a los fines y principios del servicio de televisión señalados en la ley, por lo tanto son sus funciones la recepción de quejas a través de los mecanismos creados por Canal Capital, orientar al televidente sobre cómo ver la televisión, a desarrollar labores didácticas con los padres de familia; ofrece información a cada uno de los directores, realizadores, productores, libretistas y proveedores de los programas sobre los contenidos.

Por lo anterior, se evidencia la importancia de la figura del Defensor del Televidente en Canal Capital, que constituye una figura de protección de los intereses de los televidentes.

3.5. CANALES DE ATENCIÓN

Atendiendo las directrices de gobierno en línea y de racionalización de trámites, se han dispuesto en Canal Capital, diferentes canales de atención donde se atenderán las solicitudes y requerimientos, y a través del cual se les dará respuesta, siempre que la solicitud lo permita.

Estos medios o canales son: Telefónico, Correo electrónico, canal web, presencial, chat en línea y la utilización de las redes sociales.

- Canal Telefónico: se ha dispuesto para efectos de lograr una comunicación efectiva con los ciudadanos, en ella se atenderá desde 8:00 am. a 5:30 pm. Jornada continua
- Canal electrónico: para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se han dispuesto en canal Capital, sistemas electrónicos que permitan mejorar y facilitar la comunicación con los usuarios. En la página web www.canalcapital.gov.co se ha dispuesto el botón de contáctenos, la publicación de información relevante de la entidad, en la cual, los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del Día. Así mismo contamos con las redes sociales en Facebook y Twitter
- Canal presencial: Como mecanismo para informar y orientar la forma en la que los ciudadanos (as) pueden acercarse en Canal Capital habrá una oficina dispuesta para la atención personalizada que atenderá de 8:00am. a 5:30 pm. Jornada continua
- Chat en línea: Para fortalecer el servicio a los ciudadanos Canal Capital cuenta con un chat en línea habilitado las 24 horas del día, por el cual se da respuesta a las inquietudes de los ciudadanos en jornada continua de 8:00 a 5:30 p.m.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

ÓRGANO DE ATENCION	CANAL TELEFÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO	BUZON WEB	PRESENCIAL
Auxiliar para el Servicio a la Ciudadanía	4578300 Ext. 5011	ccapital@canalcapital.gov.co	http://www.canalcapital.gov.co/transparencia/contactenos	Avenida El Dorado No. 66-63 piso 5
Defensor del Ciudadano	4578300 Ext. 5011	ccapital@canalcapital.gov.co		
Defensor del televidente	4578300	Defensor.deltelevidente@canalcapital.gov.co		
Chat en línea		www.canalcapital.gov.co/		
Redes Sociales		Twitter: @canalcapital Facebook: Canalcapitaloficial Instagram: Canalcapitaloficial		

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Canal Capital cuenta con un área de Servicio a la Ciudadanía encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión. De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ahora bien, la atención en Canal Capital comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Comisión.

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

4.1. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Ofrecer a los ciudadanos (as) de Canal Capital un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

4.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL DE VIGILANCIA

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano(a).
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).
- No se deberá retener ningún documento de la persona.

4.1.1.1. REGISTRO DE INGRESO

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano(a) con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la Bienvenida al ciudadano(a), hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano(a) sus datos personales.
- Entregarle al ciudadano(a) el adhesivo con el que se identificará dentro de las instalaciones.
- Indicarle que acto seguido, debe acercarse a la recepción para ser anunciado.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá prontamente el adhesivo y sin excepción despedirse.

4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE RECEPCION

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por dos pasos anteriores. Tener en cuenta lo siguiente.

- Dar la bienvenida al ciudadano(a) diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido....)
- Preguntar a donde se dirige
- Anunciar en su presencia
- Preguntar en tono amable, si desea esperar
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano(a).
- En el evento de que éste se dirija al grupo de Servicio a la Ciudadanía hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de espera.

4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL DE SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS DEL AREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El grupo de Servicio a la Ciudadanía deberá observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

4.3.1. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del grupo de Servicio a la Ciudadanía de Canal Capital debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Tenga en cuenta lo siguiente:

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los accesorios deben ser discretos. Llevar máximo un anillo en cada mano, el reloj debe ser de tamaño y diseño apropiado.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de Canal Capital
- El Uso del Carné es obligatorio y debe portarse en un lugar visible.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias y con tonos naturales o suaves.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

4.3.2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

4.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. *Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.*

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Canal Capital. Oficina de Atención al Ciudadano. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?"
- Dedíquese exclusivamente al ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

4.5. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, Canal Capital cuenta con un canal virtual de Servicio a la Ciudadanía en su página www.canalcapital.gov.co o a través del correo ccapital@canalcapital.gov.co.

Un servidor o contratista de Canal Capital, se encarga de revisar el contenido de la solicitud, la clasifica y realiza la respectiva remisión al área competente. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Finalmente el área competente elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias de Canal Capital respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos(as), informando al área de Atención la respuesta dada para que ésta haga el respectivo cierre del requerimiento en el Sistema.

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Un delegado de la Secretaría General de Canal Capital Realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano por el servicio recibido.

4.6. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) de los servicios que brinda Canal Capital son personas calificadas en tanto que se trata de servidores públicos, en servicio activo, o desvinculados de sus cargos o ciudadanos(as) del común con expectativas de ingresar a un cargo

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

público. *Por esta razón, estos ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.*

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

- a. *Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.*

Cuando el grupo de Servicio a la Ciudadanía se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que "entiende su situación", pero que ésta no es responsabilidad de Canal Capital, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema a la Secretaría General para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).

- b. *Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.*

La persona del grupo de Servicio a la Ciudadanía deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

- c. *Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.*

Cuando el grupo de Servicio a la Ciudadanía se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que "entiende su situación" y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano(a).

4.7. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de Canal Capital acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Comisión o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo de Servicio a la Ciudadanía debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano(a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

4.8. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de atención al ciudadano(a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?;

Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a); Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a Canal Capital, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor o servidora de Canal Capital o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, usted deberá explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, espere a que el ciudadano(a) le conteste y al regresar al punto diga: "Gracias por esperar

Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

5. DESCONGESTION DE FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN

Por su naturaleza en Canal Capital no se generan filas de usuarios, sin embargo en el presente manual, se establecerán mecanismos de descongestión de filas y los tiempos de atención con el fin de estar preparados en los casos que se presenten congestiones.

Las acciones son las siguientes:

- Los funcionarios encargados de la recepción deberán preguntar al ciudadano a dónde se dirige, y avisarle de inmediato al encargado del área.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Si el peticionario se dirige al área de Atención al Ciudadano se atenderá por orden de llegada (no habrá sistema de turnos). Excepto si la persona se encuentra en condiciones especiales como mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, niños y niñas o personas en condición de discapacidad.
- El tiempo establecido se definirá de acuerdo a la magnitud de la solicitud, en todo caso no se excederá de un tiempo mayor a 15 minutos por persona.
- Dependiendo del tema el ciudadano será remitido al área competente de respuesta de forma inmediata.
- Los tiempos de respuesta para las PQRS, allegadas de forma presencial, serán los mismos establecidos en la Ley y se le informará al ciudadano sobre esta medida, para tal caso se tomarán los datos de contacto del peticionario.
- Las solicitudes de copias, recibos de consignación, solicitudes de visitas académicas y servicios sociales se recibirán por el correo electrónico oficial del Canal para agilizar el trámite o procedimientos.
- En caso de presentarse filas en entrega de premios por parte del canal, deberán citar a los ganadores en número no mayor de 10 personas para no generar congestión y en diferentes horarios de atención.

6. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o se llegare a expedir.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas de Canal Capital, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

6.1. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en Canal Capital se le dará este tratamiento por el grupo de atención al ciudadano(a) y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema SDQS con su respectiva respuesta o tratamiento dado.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal y se descargue finalmente del sistema.

6.1.1. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Comisión, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Canal Capital deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si Canal Capital no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

6.1.2. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la Canal Capital podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

1. Reconocimiento de un derecho,
2. Solicitud de prestar un servicio,
3. Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
4. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
5. Solicitar copias de Material fílmico
6. Solicitar visitas y asesorías académicas

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista de Canal Capital deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de Canal Capital no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de Canal Capital de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano(a) de Canal Capital solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, Canal Capital deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

6.1.3. DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas¹.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición².
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de Canal Capital estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

6.2. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

De acuerdo con el Artículo 21 de la Ley 1437 cuando la solicitud no sea de su competencia Canal Capital, informará al peticionario de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en Canal Capital debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará en la encuesta de satisfacción:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la Canal Capital.

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Entidad e incrementando la credibilidad institucional.

8. REVISION PERIÓDICA DEL MANUAL

Este manual estará dispuesto en la Intranet de la entidad y deberá socializarse a todos los servidores y contratistas de Canal Capital.

Así mismo deberá revisarse periódicamente con el fin de evaluar su cumplimiento y hacer las acciones necesarias de mejora que se establecerán en el cuadro de "control de cambios".

9. CONCLUSIONES

En la Administración Distrital entendemos el servicio a la ciudadanía como nuestra 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.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros(as), los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo. Brindar a los(as) habitantes de Bogotá el servicio de excelencia que merecen debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidoras y servidores públicos.

10. BIBLIOGRAFIA

- Cartilla "Si es posible quejarse adecuadamente". Veeduría Distrital. 2010.
- Cartilla "como tratar adecuadamente al Ciudadano(a)". 2010.
- Manual de Respeto al Ciudadano. IDU. 2008
- Cartilla de Trámites y Servicios. Secretaría Distrital de Movilidad. 2008.
- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Manual de Atención al Ciudadano. CNCS Resolución No. 2469 de 2012
- Manual de Atención al Ciudadano. Policía Nacional, 2010
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	CÓDIGO: AAUT-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 14/03/2018	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA	

- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 197 de 2014
- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición
- Circular 032 del 2016

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
2	17/05/2011	Versión 2: Actualización de la información del manual de conformidad con la normatividad vigente	Secretaría General – Atención al Ciudadano
3	30/10/2015	Versión 3: Actualización de la información del manual de conformidad con la normatividad vigente, se ajusta a la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión y se eliminan los anexos.	Secretaría General – Atención al Ciudadano
4	14/03/2018	Versión 4: Se actualiza la información en el manual, se incluye el nuevo canal de acceso a los ciudadanos (chat en línea) y se reestructura el contenido del manual.	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Elaboraron:	Revisaron:	Aprobó:
Lida Paola Ramírez Suárez Auxiliar Servicio al Ciudadano John Fredy García López Profesional Apoyo Planeación	Laura Jimena Pico Forero Asesora Secretaría General Hernán Guillermo Roncancio Herrera Profesional Universitario de Planeación	Miguel Fernando Vega Rodríguez Secretario General