

# MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA



2021



## MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AAUT-MN-001

VERSIÓN: 10

FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021

RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. GENERALIDADES.....	5
1.1 Definición .....	5
1.2 Objetivo.....	5
1.3 Alcance .....	5
1.4 Marco Normativo .....	6
1.5 Concepto de servicio al ciudadano .....	8
1.6 Atributos del buen servicio .....	8
1.7 Pilares del servicio.....	10
1.8 Deberes de los ciudadanos(as) en ejercicio del derecho de petición .....	10
2. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....	11
2.1 Auxiliar para el servicio a la ciudadanía: .....	11
2.1.1 Servicios tramitados a través del auxiliar de servicio a la ciudadanía .....	11
2.1.2 Defensor(a) del ciudadano .....	12
2.1.3 Principios orientadores .....	13
2.1.4 Vocero(a) del televidente.....	14
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	15
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS .....	15
4.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	16
4.1.1 Protocolo de atención del personal de vigilancia .....	16
4.1.1.1 Registro de ingreso.....	17
4.1.2 Protocolo de atención del personal de recepción .....	17
4.1.3 Protocolo de atención servidores del área de servicio a la ciudadanía .....	17
4.1.3.1 Presentación personal.....	18
4.1.3.2 Presentación de los puestos de trabajo .....	18
4.1.3.3 Atención del servidor del área de servicio al ciudadano .....	19
4.2 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES .....	20
4.3 PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO .....	22



## MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AAUT-MN-001

VERSIÓN: 10



FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021

RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4.4	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL .....	22
4.4.1.1	Protocolos según tipo de discapacidad.....	24
4.4.1.2	Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	27
4.5	DESCONGESTIÓN DE FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN.....	30
4.6	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	31
4.7	PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL .....	32
4.7.1	Chat en línea Jivochat.....	33
4.7.2	Redes sociales .....	34
5.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....	35
6.	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	35
6.1	Modalidades de las peticiones .....	36
6.1.1	Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos .....	37
6.2	Trámite de petición PQRS .....	38
6.2.1	Recepción de peticiones .....	40
6.2.2	Clasificación de peticiones .....	40
6.2.3	Radicación de peticiones.....	40
6.2.4	Asignación de peticiones.....	40
6.2.5	Resolución y proyección de respuesta.....	41
6.3	Situaciones especiales en la gestión de peticiones.....	41
6.3.1	Peticiones verbales.....	41
6.3.2	Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada.....	41
6.3.3	Peticiones anónimas .....	42
6.3.4	Qué hacer cuando no se puede cumplir con los términos de respuesta de una petición	42
6.4	Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas .....	43
6.5	Georreferenciación de las peticiones.....	44
6.6	Traslado de peticiones .....	45
7.	REVISIÓN PERIÓDICA DEL MANUAL.....	45
8.	CONCLUSIONES .....	45
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	46
	CONTROL DE CAMBIOS .....	47

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



## INTRODUCCIÓN

Es indispensable reflexionar sobre la responsabilidad y el impacto que se genera en la ciudadanía, dado que todo lo que se produce en las instituciones públicas, a través de la ejecución las funciones, debe responder a las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad.

El derecho fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad”.<sup>1</sup>

Capital, Sistema de Comunicación Pública, comprometido con brindar un trato decoroso, digno, coherente, sin distinción alguna y con el firme propósito de incrementar la confianza de los ciudadanos en la administración pública, construyó el presente Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía que establece los criterios, lineamientos y protocolos para la prestación de un servicio de calidad con el fin de garantizar a los ciudadanos una atención amable, eficiente y efectiva que logre responder a sus necesidades y expectativas.

<sup>1</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf), pág.2

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Definición

En el presente Manual se articula tanto la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a los servidores de la entidad sobre el manejo de estas, teniendo en cuenta el marco jurídico y los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía es un documento guía que sirve como herramienta para desarrollar destrezas y habilidades con el fin de prestar un servicio cálido, amable, digno y con calidad que pueden utilizar los servidores que desarrollan labores directas e indirectas de atención y servicio a la ciudadanía, tomando como marco de referencia el reconocimiento de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública.



### 1.2 Objetivo

Establecer los procedimientos y protocolos adecuados para la atención al ciudadano garantizando, por medio de mecanismos claros y la atención oportuna, una comunicación efectiva entre los ciudadanos y Capital.

### 1.3 Alcance

El Manual de Servicio a la Ciudadanía, está dirigido a todos los colaboradores de Capital, Sistema de Comunicación Pública que directa o indirectamente tienen algún tipo de interacción con los ciudadanos, para promover en los servidores la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.

Este manual incluye la filosofía de atención al ciudadano adoptada por la entidad, los medios de recepción de las peticiones, los métodos de evaluación del servicio y los correctivos tomados luego del análisis de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través de los diferentes canales y medios de interacción de la Entidad.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 1.4 Marco Normativo

- **Constitución Política de Colombia.**



- Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 y 270.

- **Leyes.**

- Ley 134 de 1994
- Ley 489 de 1998
- Ley 527 de 1999
- Ley 850 de 2003
- Ley 962 de 2005
- Ley 982 de 2005
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1448 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1482 de 2011
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2080 de 2021

- **Decretos.**

- Decreto Nacional 2232 de 1995
- Decreto Nacional 1382 de 2000
- Decreto Nacional 1538 de 2005
- Decreto Nacional 2623 de 2009
- Decreto Distrital 371 de 2010
- Decreto Nacional 019 de 2012
- Decreto Nacional 2482 de 2012
- Decreto Nacional 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015)
- Decreto Distrital 062 de 2014
- Decreto Distrital 197 de 2014
- Decreto Distrital 847 de 2019.
- Decreto Nacional 2573 de 2014
- Decreto Nacional 103 de 2015 (compilado en el Decreto 1081 de 2015)

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- **Acuerdos.**

- Acuerdo 371 de 2009
- Acuerdo 529 de 2013
- Acuerdo 731 de 2018

- **Directiva.**



- Directiva 002 de 2005
- Directiva conjunta 001 de 2021

- **Resoluciones.**

- Resolución 6261 de 2021
- Resolución 6383 de 2021

- **Otros.**

- Documento Conpes 3649 de 2010.
- Documento Conpes 3650 de 2010.
- Documento Conpes 3654 de 2010.
- Documento Conpes 3785 de 2013.
- NTC 6047.
- MIPG. Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión.
- Guía para entidades públicas – 2013.
- Circular 055 de 2021

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 1.5 Concepto de servicio al ciudadano

De acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014, artículo 2<sup>2</sup>, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Es importante que todos los servidores públicos contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, 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 en un monólogo del ciudadano, orientar sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

## 1.6 Atributos del buen servicio

En la búsqueda de prestar un servicio de calidad los siguientes son atributos que deben cumplir los servidores de Capital en el desarrollo de las diferentes funciones y por cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad:

### 1) Confiable:

Brindar un servicio que genere seguridad en la ciudadanía, entregando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del Canal.

### 2) Amable:



Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de 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) Digno:

Que el Servicio a la ciudadanía sea acorde con la **condición humana** y el sentido común reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

<sup>2</sup> Modificado por el art. 5, Decreto Distrital 847 de 2019.



	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

**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 por razones de competencia, no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para superar las expectativas del ciudadano.

**5) Oportuno:**

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

**6) Adaptable:**

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

**7) Solidario:**

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

**8) Responsable:**



El servidor público o contratista de 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 de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada a la ciudadanía hará que Capital conserve la credibilidad de la ciudadanía.

**9) 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.

**10) 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 ciudadano 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 lo satisfaga.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 11) Incluyente:

Que el servicio que se brinde elimine barreras de acceso a la información; facilitando el acceso físico, canales de atención y a la presentación de peticiones ante la entidad.

## 1.7 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:



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

## 1.8 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 respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.<sup>3</sup>
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

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.

<sup>3</sup> Si el ciudadano incumple con los puntos 3 y 4 del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de Capital estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 2. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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 la entidad, aprovecha todas las inquietudes presentadas por los ciudadanos para fortalecer y mejorar su desempeño, como Sistema de Comunicación Pública.



Este procedimiento se encuentra tipificado mediante el código AAUT-PD-01 “atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía” por tanto, encontramos que, aunque en el proceso de atención al ciudadano intervienen todos los servidores de Capital, a los cuales los usuarios dirijan alguna petición o solicitud, existen tres figuras fundamentales directamente implicadas en el proceso de atención al ciudadano:

### 2.1 Auxiliar para el servicio a la ciudadanía:

Atendiendo a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano Capital, y contribuyendo con la búsqueda de satisfacer las necesidades y los requerimientos de los ciudadanos, la entidad designa a una persona encargada de atender oportunamente y con calidad, las sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes que los ciudadanos presenten a la entidad a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello.

#### 2.1.1 Servicios tramitados a través del auxiliar de servicio a la ciudadanía

- **Servicio de información:** a través del 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 necesaria 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 Capital, de acuerdo con el Sistema distrital de Quejas y Reclamos deben recibirse y

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

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 de atención establecidos, la ciudadanía podrá hacer llegar a la entidad sus inconformidades frente: al servicio de televisión, un programa en especial, la calidad de señal, o su molestia con la atención recibida por 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.



De igual manera mediante los diferentes canales de atención 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 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que debe proyectar, el (la) encargado (a) de realizar el seguimiento a la atención al ciudadano.

### 2.1.2 Defensor(a) del ciudadano

Teniendo en cuenta las directivas distritales de defensa al ciudadano y la naturaleza del servicio, existe en la entidad, la figura del defensor del ciudadano creada mediante la Resolución 032 de 2016, cuyo objetivo principal es “verificar el cumplimiento de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, velar porque los ciudadanos 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”.

De acuerdo a la Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se socializó el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, el cual fue adoptado por esta entidad en el Comité De Gestión y Desempeño las siguientes serán las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



labore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

### 2.1.3 Principios orientadores

La figura del defensor del ciudadano debe estar orientada a verificar el cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, y garantizar la satisfacción de las inquietudes de los usuarios internos y externos, por lo que debe estar orientada por los siguientes principios:

- a) **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, productos y/o servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
- b) **Independencia:** las actuaciones que se surtan serán ejercidas con independencia de los organismos de administración de la entidad.
- c) **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.
- d) **Celeridad:** atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

### 2.1.4 Vocero(a) del televidente

Atendiendo a lo establecido en la Ley 355 de 1996, en su Artículo 11, Capital dedica un espacio especial para garantizar el derecho a los televidentes de exponer sus sugerencias, quejas y solicitudes, así mismo, este espacio se ha convertido en el medio para que la entidad se acerque a los ciudadanos y logre una comunicación dinámica y fluida.

La defensoría del televidente resulta para Capital, un mecanismo muy importante en el Servicio a la Ciudadanía, pues constituye una vía de participación activa de los televidentes frente a los contenidos de la programación, debido a que sus quejas, solicitudes y sugerencias son atendidas en el programa permitiendo una eficiente interacción con los televidentes.



El espacio del defensor del televidente es un programa que se transmite durante un espacio de 30 minutos, donde se busca satisfacer o solucionar las quejas, solicitudes o reclamos que previamente los ciudadanos han manifestado.

En consideración a lo dispuesto en el artículo 15.2.2.5. de la Resolución 6261 de marzo de 2021<sup>4</sup> de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, Capital informa a los usuarios diariamente en el horario comprendido entre las 7:00 p. m. y 10:00 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, existe la de remitir cada trimestre a la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC un reporte que contenga las peticiones quejas y reclamos que recibió Capital sobre la programación, 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 con los fines y principios del servicio de televisión señalados en la ley, por lo tanto, entre sus funciones están la recepción de quejas a través de los mecanismos creados por Capital, orientar al televidente sobre cómo ver la televisión, desarrollar labores didácticas con los padres de familia; ofrecer información a cada uno de los directores, realizadores, productores, libretistas y proveedores de los programas sobre los contenidos.

<sup>4</sup> Que modifica la Resolución No. 5050 de 2016 de la CRC.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Atendiendo las directrices de gobierno en línea y racionalización de trámites, se han dispuesto en Capital diferentes canales de atención en los que se atenderán las solicitudes y requerimientos, y a través de los cuales se dará respuesta, siempre que la solicitud lo permita. Estos medios o canales son:

- a) **Canal presencial:** como mecanismo para informar y orientar a los ciudadanos Capital tiene una oficina dispuesta para la atención personalizada con un horario de atención de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.
- b) **Canal telefónico:** se ha dispuesto para efectos de lograr una comunicación efectiva con los ciudadanos el número de teléfono 4578300 en la extensión 5011 y la línea de celular 320 901 24 73 desde las 8:00 a. m. hasta las 5:30 p. m.
- c) **Canal virtual:** está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, la página web de la entidad, el correo electrónico institucional y el chat en línea.

Todos estos creados para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias que permitan el servicio prestado.



- d) **Bogotá Te Escucha:** es una herramienta gerencial y de control, para gestionar eficiente y eficazmente peticiones interpuestas por la ciudadanía, como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.

En la página web [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) los ciudadanos pueden ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del día para esto se ha dispuesto el *botón contáctenos* al igual que el correo institucional [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co).

- e) **Chat en línea:** para fortalecer el servicio a los ciudadanos 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 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS

Teniendo en cuenta que la atención en Capital, Sistema de Comunicación Pública, empieza desde el momento mismo en que se ingresa a la entidad es necesario que los servidores públicos conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

o las personas que por cualquier motivo visitan el canal y ofrezcan a la ciudadanía un servicio de calidad. Para ello es importante tener en cuenta los siguientes protocolos:

#### 4.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA



El principal objetivo es ofrecer a los ciudadanos de Capital un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

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

- a) La labor que realiza el equipo de seguridad y vigilancia de la entidad garantiza la seguridad de las personas que nos visitan, de los bienes y en general el servicio, por lo cual se deben seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.
- b) Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- c) Dar saludo de bienvenida.
- d) Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- e) Indicar al ciudadano el sitio de registro.
- f) Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. Recuerde registrarlo a la entrada y a la salida.
- g) Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado.



	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- h) En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.
- i) No se deberá retener ningún documento de la persona.
- j) Despedir al ciudadano.

#### 4.1.1.1 Registro de ingreso

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

- a) Dar la Bienvenida al ciudadano, hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- b) Entregarle al ciudadano la tarjeta que lo identificará dentro de las instalaciones.
- c) Indicarle que debe acercarse a la funcionaria de recepción para ser anunciado.
- d) Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá rápidamente la tarjeta de ingreso y se despedirá.

#### 4.1.2 Protocolo de atención del personal de recepción



Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos con amabilidad, teniendo en cuenta que éstos han pasado por dos filtros.

Tener en cuenta lo siguiente:

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

#### 4.1.3 Protocolo de atención servidores del área de servicio a la ciudadanía

Teniendo en cuenta que los servidores del área de servicio a la ciudadanía son quienes resuelven de manera inmediata los requerimientos de los ciudadanos buscando satisfacer sus expectativas, deben tener en cuenta lo siguiente:

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



#### 4.1.3.1 Presentación personal

La apariencia personal de los servidores y contratistas del área de Servicio a la Ciudadanía de 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 o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Los accesorios deben ser discretos. Llevar máximo un anillo en cada mano, el reloj debe ser de tamaño y diseño apropiado.
- b) Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- c) La ropa debe estar limpia y planchada.
- d) Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de Capital. El Uso del Carné es obligatorio y debe portarse en un lugar visible.
- e) Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- f) El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- g) Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

#### 4.1.3.2 Presentación de los puestos de trabajo

- a) El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- b) Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- c) Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- d) No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- e) No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- f) La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- g) Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- h) La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



- i) Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- j) Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

#### 4.1.3.3 Atención del servidor del área de servicio al ciudadano

- a) La actitud en el primer momento con la ciudadanía aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor. Procure mantener una actitud dispuesta y confiable.
- b) Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- c) Saludar al ciudadano de inmediato, "Buenos días (tardes), bienvenido a Capital. ¿En qué puedo servirle?"
- d) Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- e) Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento del ciudadano durante la ausencia.

En caso de que sea necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud se debe:

- a) Explicar por qué debe hacerlo y el tiempo estimado que tendrá que esperar.
- b) Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- c) Al regresar decir "gracias por esperar" y continuar con la atención.
- d) Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón por la cual no podrá resolver la solicitud de manera inmediata e informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- e) De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
- f) Siempre que la ciudadanía requiere del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y darle prioridad.
- g) Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- h) Darle a entender al ciudadano que comprende su necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- i) Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- j) Nunca realizar acciones que puedan molestar al ciudadano, como llevarse alimentos a la boca o producir gestos de disconformidad.
- k) No referirse en términos muy formales o técnicos.
- l) Finalice el contacto adecuadamente, retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- m) Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora».

## 4.2 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Es común que por la naturaleza del servicio nos encontremos con ciudadanos inconformes y molestos con algún trámite, información o atención que haya recibido de algún servidor o con la programación del Canal. *Por esta razón, estos ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades oportunamente.*

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano 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 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 servidor se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

No se tome las quejas como algo personal. Se debe saber manejar los momentos y no entrar en conflicto con el ciudadano.

En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo puedo satisfacer su necesidad?, muéstrelle solidaridad.

Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar el problema al área competente para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- 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.*

El servidor deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano, 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 hacia la respuesta.



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

Cuando el servidor se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano 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 y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- a) Nunca le pida al ciudadano que se calme.
- b) Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- c) Póngase en los zapatos del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- d) En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- e) No tomar partido. Se debe tomar una postura neutral, evitando cualquier tipo de juicio que pueda ir en contra del ciudadano o la entidad.
- f) No reste importancia a los requerimientos o quejas. Todas las reclamaciones de los ciudadanos por más sencillas que parezcan, se les debe dar la misma importancia y mostrar igual respeto, escuchar activamente, tomar nota y realizar preguntas abiertas.

*Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y atender eficazmente al ciudadano.*

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

### 4.3 PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO

En muchas ocasiones los ciudadanos acuden a la entidad para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la entidad o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el servidor de la entidad proceder de la siguiente manera:

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

### 4.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, "Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública". Por lo tanto, para la atención de los ciudadanos que tengan estas condiciones se deberán seguir las siguientes recomendaciones según sea el caso:

#### I. Personas mayores<sup>5</sup>



- a) Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- b) Guíelos a las áreas destinadas para su atención.
- c) Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como "abuelito", "mamita" y expresiones paternalistas o maternalistas.

#### II. Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos<sup>6</sup>

- a) Bríndeles atención rápida y oportuna

<sup>5</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 34.

<sup>6</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 35.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- b) En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas

### III. Personas con problemas de seguridad y/o protección

Priorice su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad.

### IV. Personas con enfermedades terminales o catastróficas

Priorice su servicio y bríndeles la asistencia que demanda su estado de salud.

### V. Infantes, niños, niñas y adolescentes<sup>7</sup>



- a) En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- b) No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- c) En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

### VI. Personas de talla baja<sup>8</sup>

- a) Adapte el punto de atención quitando obstáculos o ubíquese de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- b) Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo.
- c) Nunca le acaricie la cabeza.
- d) Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.

<sup>7</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 36.

<sup>8</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 37.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## VII. Personal de la Fuerza Pública

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: *“Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.*

### 4.4.1.1 Protocolos según tipo de discapacidad<sup>9</sup>

#### I. Discapacidad física

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- a) Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- b) Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de la misma, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- c) Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- d) Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- e) Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad.
- f) Actúe con naturalidad cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro

#### II. Discapacidad sensorial<sup>10</sup>



La discapacidad sensorial se refiere a la disminución de algunos de los sentidos, dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva.

- a) Brinde mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.

<sup>9</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 39.

<sup>10</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 40.



	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- b) Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- c) Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.
- d) Informe a la persona que está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- e) Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- f) Infórmele que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, toque su brazo y permítale que sujete el suyo.
- g) Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

### III. Discapacidad visual



La discapacidad visual se refiere a la dificultad que presentan algunas personas relacionada con la disminución o pérdida de la visión que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Hay tres tipos de discapacidad visual<sup>11</sup>:

- a) **Personas con baja visión:** según la Organización Mundial de la Salud una persona con baja visión es la que tiene una deficiencia en el funcionamiento visual y aun después del tratamiento y/o corrección tiene una agudeza visual desde 20/60 hasta la percepción de luz o campo visual menor de 10 grados desde el punto de fijación, pero que usa o es capaz de usar la visión para la planificación o ejecución de una tarea.
- b) **Baja visión:** es la disminución de agudeza visual (cantidad de visión que tiene una persona) y/o campo visual (el espacio que los ojos pueden ver sin moverlos), que no puede corregirse por medio de gafas, lentes de contacto, medicamentos o cirugía. Estas personas emplean ayudas como lupas, telescopios, entre otros, lo que les permiten aprovechar mejor su visión.
- c) **Ceguera:** es la ausencia de percepción de la luz, es decir, la persona no puede ver nada.

Los ciudadanos que tienen discapacidad visual se enfrentan a muchas barreras en su diario vivir, entre estas barreras encontramos la de orientación y movilidad, por esta razón Capital sugiere las siguientes recomendaciones para la atención de esta población:

<sup>11</sup> Definición tomada del glosario del Instituto Nacional para Ciegos INCI. Recuperado de la página web <http://www.inci.gov.co/transparencia/25-glosario>

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- a) Al realizar contacto, preste atención a la persona, aunque no puedan verlo, las personas con discapacidad visual perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.
- b) Si la persona necesita desplazarse, consúltele primero si desea que lo guíen, de ser así tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- c) Trate de no caminar muy rápido o de hacer movimientos bruscos mientras guía al ciudadano, vaya en línea recta.
- d) Si el ciudadano decide no aceptar su guía, trate de darle las indicaciones de tal forma que le permita ubicarse fácilmente en el lugar, por ejemplo:  *siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la oficina.*
- e) Al dar las indicaciones, sea muy preciso, evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, con la cabeza o cualquier otra manera que no sean términos concretos.
- f) Para indicarle al ciudadano que tome asiento, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- g) Si el ciudadano cuenta con un perro guía evite distraerlo o consentirlo.
- h) Evite subir la voz, en este caso la conversación fluirá normalmente.
- i) Si debe leer un documento, hágalo despacio y con naturalidad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- j) Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- k) Para indicarle a una persona con discapacidad visual dónde debe firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- l) Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.



#### IV. Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se define como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje<sup>12</sup>.

Tan pronto establezca contacto con el ciudadano que usted identifique que tiene una discapacidad auditiva siga las siguientes recomendaciones:

- a) Llame moderadamente la atención del ciudadano si este no está prestando atención, puede tocar suavemente su hombro.

<sup>12</sup> Definición tomada del formulario 3. Servidores y servidoras del distrito- Guía para el diligenciamiento del formulario de la Secretaría Distrital de Integración Social.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- b) Identifique si puede establecer una comunicación escrita con el ciudadano, en caso de ser así escriba frases cortas, precisas y claras.
- c) Acuda a indicaciones o ayudas visuales si es necesario.
- d) Mantenga contacto visual con el ciudadano, es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- e) Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- f) De ser necesario suba el tono de la voz si el ciudadano lo solicita, sin embargo, trate de no excederse pues podría correr el riesgo de parecer que está gritando.
- g) Tenga especial cuidado en su lenguaje corporal, esto teniendo en cuenta que para las personas con discapacidad auditiva la información visual es de vital importancia.
- h) La lengua materna de la población con discapacidad visual es la lengua de señas, por tanto, procure contar con un servidor o servidora capacitado en el manejo de esta.
- i) En caso de que el ciudadano cuente con un intérprete, evite dirigirle la palabra únicamente a él, podría estar olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.

## V. Discapacidad cognitiva<sup>13</sup>

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

- a) Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- b) Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- c) Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano. Dele instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación.
- d) Valide permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- e) Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.



### 4.4.1.2 Protocolo de atención con enfoque diferencial<sup>14</sup>

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

Así mismo, se toman medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

<sup>13</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 43.

<sup>14</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 44.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.



Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

## I. Atención a Víctimas<sup>15</sup>

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para su atención:

- a) Consulte a la persona si desea ser atendida en la oficina dispuesta para tal fin, la cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- b) Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- c) Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- d) Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos donde usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- e) Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- f) Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interactuar con la persona.
- g) Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- h) Documentese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

<sup>15</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 45

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- i) No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- j) Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- k) Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- l) Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno, ello se constituye en una acción con daño.
- m) No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- n) Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- o) Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- p) No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo
- q) Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- r) Solicite apoyo cuando desconozca la información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- s) Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.



## II. Sectores LGBTIQ<sup>16</sup>

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

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su atención:

- a) Aplique el protocolo básico de atención personalizada.
- b) Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- c) En la atención presencial y telefónica no se guíe por el timbre de la voz.
- d) Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas

<sup>16</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 47

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

### III. Etnias<sup>17</sup>

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

Tenga en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- a) Aplique el protocolo básico de atención personalizada.
- b) Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad no cuenta con este profesional, una alternativa de comunicación es pedirle al ciudadano que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- c) Solicite al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.



#### 4.5 DESCONGESTIÓN DE FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN

Por la naturaleza del servicio en 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:

- a) Los funcionarios encargados de la recepción deberán preguntar al ciudadano a dónde se dirige, y avisarle de inmediato al encargado del área.
- b) 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.
- c) El tiempo establecido se definirá de acuerdo con la magnitud de la solicitud, en todo caso no se excederá de un tiempo mayor a 15 minutos por persona.
- d) Dependiendo del tema el ciudadano será remitido al área competente de respuesta de forma inmediata.
- e) 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.

<sup>17</sup> Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, julio de 2019. Pág. 48



	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- f) Las solicitudes de copias, recibos de consignación, solicitudes de visitas académicas y servicios sociales se recibirán por el correo electrónico oficial de Capital para agilizar el trámite o procedimientos.
- g) En caso de presentarse filas en entrega de premios por parte de Capital, deberán citar a los ganadores en número no mayor de 10 personas para no generar congestión y en diferentes horarios de atención.

#### 4.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

- a) 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 entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.
- b) Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Capital, Sistema de Comunicación Pública, nombre de la dependencia de donde contesta, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?”
- c) Dedíquese exclusivamente al ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.
- d) Sonría mientras habla, aunque no lo puedan ver, su interlocutor puede percibir cuando lo hace. Sonreír por teléfono trae los siguientes beneficios:
  - Es una forma consiente de relajarse.
  - Comunica un tono amistoso y cordial.
  - Se oye por teléfono y es síntoma de predisposición a la ayuda, demuestra interés y crea un clima empático entre los interlocutores.
  - Siempre se percibe su ausencia.
  - Refleja una actitud positiva y reclama una actitud similar por parte del interlocutor.
  - En la presentación y en la despedida, juega un importante papel en la creación de un buen clima y una impresión favorable.
- e) Nunca grite, aunque la comunicación sea nefasta.
- f) Adapte el volumen de su voz a las diferentes circunstancias nunca roce los extremos.
- g) Escuche atentamente lo que el ciudadano le manifiesta, la habilidad de escuchar permite crear una conexión con el usuario lo que le permitirá prestar un buen servicio.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- h) Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- i) Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que el ciudadano efectivamente va a recibir una respuesta. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- j) En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- k) Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- l) Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- m) Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- n) Permitirle al ciudadano colgar primero.
- o) Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recuerde que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.



#### 4.7 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y el uso de nuevas tecnologías, Capital cuenta con un canal virtual de Servicio a la Ciudadanía en su página [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) o a través del correo [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co), para ofrecer trámites y servicios en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilite a la ciudadanía la comunicación con el Canal desde cualquier lugar..

Un servidor de Capital, se encarga de revisar el contenido de la solicitud, la clasifica y realiza el traslado respectivo al área competente. En el evento que falte información se le solicita al ciudadano 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 proyecta la respuesta a la solicitud del ciudadano y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de esta. En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:



	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Hay que asegurar que las dependencias de Capital respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual al área de Atención al Ciudadano para que ésta haga el respectivo cierre en el Sistema.



Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, 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.

Se realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano por el servicio recibido a través del canal de atención por el cual se le haya brindado la información.

#### 4.7.1 Chat en línea Jivochat.

Para atender los requerimientos de los ciudadanos se ha dispuesto en la página web de Capital el chat en línea para el cual se debe seguir el siguiente protocolo:

- a) Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- b) Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- c) Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.
- d) Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, sobrepasa las posibilidades del uso del chat. De ser así, informe al ciudadano y brinde las opciones que procedan.
- e) Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como:  
“Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita”.
- f) Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, se da respuesta al ciudadano y se incluye los enlaces a los conceptos cuando haya lugar. Se termina preguntando: “¿es satisfactoria la respuesta?”.
- g) Antes de enviar la respuesta, revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y, si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- h) Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- i) Evite terminar la conversación sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.
- j) Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Ha sido un gusto atenderle. Gracias por comunicarse con el Chat Institucional de Capital, Amablemente le invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción que encontrará en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/1MhJREmlvOV3mcktgUEURxMw32DnjYWlEtQlyEdv66s/edit?ts=587530a8>

Que tenga un excelente día”.

#### 4.7.2 Redes sociales

Una red social es un espacio digital en el que los ciudadanos interactúan, comunicándose entre sí o compartiendo información. Capital cuenta con redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp y YouTube donde interactúa constantemente con los ciudadanos que las manejan.



Teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano por las redes sociales de la entidad es un evento recurrente debido a la naturaleza de la entidad, se ha establecido el siguiente manejo para las peticiones ciudadanas.

Los ciudadanos podrán interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias a través del Inbox o mensaje interno de Facebook e Instagram siempre y cuando el chat institucional se encuentre habilitado con la integración y el manejo de las peticiones por redes sociales.

La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, etc., que interponga el ciudadano serán enviadas al correo de notificación que suministre el ciudadano en el momento de hacer el registro en el sistema Bogotá Te Escucha.

Únicamente se gestionarán las peticiones que sean recibidas al Inbox o mensaje interno por las redes sociales Facebook e Instagram; si alguna PQRS es interpuesta por el ciudadano en los comentarios de alguna publicación, la persona que monitorea las redes le indicará al ciudadano los canales de atención con los que cuenta la entidad para resolver y tramitar las peticiones y/o solicitudes y se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios que surgen en las redes luego de cualquier publicación que realiza la entidad, estas solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea vuelve

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

las peticiones y comentarios inmanejables. Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes que van surgiendo para evitar que el ciudadano se sienta insatisfecho con el servicio.

- b) Cuando se reciban peticiones o comentarios por las redes sociales tratar de procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- c) Invitar al ciudadano a consultar otros canales como la página web donde puede encontrar las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- d) En twitter es conveniente no seguir a los usuarios. Reservar la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo se debe publicar su información personal.
- e) En caso de que no se pueda dar respuesta inmediata al comentario o solicitud, infórmele al ciudadano la razón y guíelo para que presente su petición, queja, reclamo o sugerencia por los mecanismos establecidos para tal fin.

Estos se pueden consultar en:

<https://www.canalcapital.gov.co/content/mecanismos-la-atencion-al-ciudadano>

## 5. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

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



Buscando una mejora continua para la prestación del servicio y atención a los ciudadanos Capital estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos, con el fin de determinar el grado de aceptabilidad del servicio prestado.

Semestralmente se publica en la página web un informe que permite adoptar las medidas necesarias para garantizar las mejoras en los protocolos de atención, así como en el servicio prestado por Capital.

El ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la entidad e incrementando la credibilidad institucional.

## 6. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben contemplar 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 y normas que lo modifiquen, y en la reglamentación interna que se ha expedido o se llegare a expedir.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 6.1 Modalidades de las peticiones

Las peticiones se deben clasificar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS atendiendo las modalidades establecidas en el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el marco de la Ley 1755 de 2015 así:

- 1) Derecho de petición de interés general: solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- 2) Derecho de petición en interés particular: solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- 3) 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.
- 4) Reclamo: manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 5) Sugerencia: manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 6) Denuncia por actos de corrupción: manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- 7) Felicitación: manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
- 8) Solicitud de acceso a la información: facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- 9) Solicitud de copias: reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.
- 10) Consulta: solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir en Capital, 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 Capital deberá, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de Capital no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano 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 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 solicite copia de un documento sometido a reserva, y ante la negativa, se insista en la misma, la entidad 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.

Con el fin de garantizar la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas en los casos de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, los funcionarios que intervienen en este proceso, deben firmar de acuerdo a lo establecido en la Directiva Conjunta 001 de 2021 un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información, que le permita al ciudadano tener la certeza de que su identidad y/o la información brindada estará protegida y por ende no será divulgada, guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la Ley de protección de datos personales<sup>18</sup>.

### 6.1.1 Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos

<sup>18</sup> Tomado de la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

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 de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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 Capital no es la entidad competente para resolver la solicitud del ciudadano, 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 obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

## 6.2 Trámite 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.

Entendiendo por peticiones:

- a) Todas las consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos.
- b) Las consultas atendidas por los canales de atención y redes sociales son peticiones.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- c) Las peticiones son un mecanismo por el cual se busca promover y fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía como un espacio de participación y control social.
- d) Las peticiones deben ser atendidas con oportunidad y calidad en su respuesta.

El proceso de gestión de peticiones debe cumplir las siguientes fases:

- a) Recepción.
- b) Radicación.
- c) Asignación.
- d) Resolución.
- e) Remisión.
- f) Respuesta.



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 Capital se le dará este tratamiento por el grupo de atención al ciudadano y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos, se deben radicar en el Sistema Bogotá Te Escucha, clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, se deben radicar en la ventanilla de correspondencia de la entidad para luego asignarlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema Bogotá Te Escucha 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 resuelva dentro de la debida oportunidad legal y se cierre finalmente en el sistema.

Según lo establecido en el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá no se registrarán en el Sistema Bogotá Te Escucha las siguientes peticiones:

- a) Petición entre autoridades: son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Deben resolverse en un término no mayor de 10 días hábiles.
- b) Solicitud de informes por los congresistas: los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. Deben resolverse dentro de los 5 días siguientes.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

### 6.2.1 Recepción de peticiones

Es indispensable que la entidad cuente con un servidor idóneo para la atención de los diferentes requerimientos de los ciudadanos, es importante que el servidor conozca las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Al recibir la petición:

- a) Identifique si la entidad es o no competente para resolver la solicitud del ciudadano.
- b) Identifique si la solicitud está completa o si falta algún requisito, de ser así infórmele al ciudadano.

*En ningún caso se devolverán solicitudes que se consideren incompletas o inadecuadas.*

### 6.2.2 Clasificación de peticiones

Para la clasificación de peticiones se debe tener en cuenta:

- a) Si se trata de una petición prioritaria, es decir, si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, si se trata de una petición presentada por un periodista y, si es presentada por un niño, niña o adolescente. En este caso se deberá priorizar su atención y resolución.
- b) Modalidad de petición. (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de información, consulta, petición de una autoridad administrativa, solicitud del Congreso, o si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data).

### 6.2.3 Radicación de peticiones



Se debe registrar en el Sistema Bogotá Te Escucha las peticiones ciudadanas recibidas con excepción de las mencionadas en el punto 6.2 del presente manual. De igual manera Capital radica en la ventanilla de correspondencia de la entidad las peticiones para asignarles un radicado interno dejando constancia de la fecha y hora de recibido por parte de la entidad.

### 6.2.4 Asignación de peticiones

Realice el análisis sobre la competencia de la solicitud para remitirla al área encargada de proyectar una respuesta de fondo. En caso de que la petición se deba remitir a otra entidad informe al ciudadano.

Se debe tener en cuenta que, para la estructuración de la respuesta, la entidad debe adoptar los lineamientos técnicos del Departamento Nacional de Planeación en materia de



	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar una cercanía a la ciudadanía, garantizar derechos y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

Con el fin de cumplir con los tiempos establecidos por ley para la respuesta de peticiones, el servidor encargado de asignar la petición sugerirá la fecha para la cual se debe proyectar la respuesta.

### 6.2.5 Resolución y proyección de respuesta

Para la resolución se debe generar una respuesta de calidad y oportuna esto es, resolver la solicitud del ciudadano empleando un lenguaje claro para él. Procure que no sea necesaria la presentación de una nueva petición.

- a) Remisión: prepare la respuesta para que esta sea remitida al peticionario por el mismo canal que ingresó.
- b) Respuesta: ponga en conocimiento del ciudadano la respuesta dada a su petición, solo hasta este momento culmina la gestión. Para remitir una respuesta por correo físico, debe seguir el procedimiento establecido por Gestión Documental en el Manual de Correspondencia.

La notificación de la respuesta se podrá realizar por medios electrónicos siempre que el ciudadano haya aceptado este medio de notificación.

### 6.3 Situaciones especiales en la gestión de peticiones

Es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos en las situaciones especiales relacionadas a continuación:



#### 6.3.1 Peticiones verbales

Lo ideal es que cuando se presente una petición de manera verbal esta sea solucionada de manera inmediata apelando a la idoneidad del servidor que esté atendiendo al ciudadano, es decir, que la misma sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública.

En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición SI deberá ser registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para continuar con la gestión correspondiente.

#### 6.3.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, la persona solicitante haya presentado recurso de insistencia, la servidora o el servidor público

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital). Dicho recurso deberá ser presentado por escrito y sustentado en la diligencia de notificación. El juez administrativo decidirá dentro de los (10) diez días siguientes.<sup>19</sup>

### 6.3.3 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si la peticionaria o el peticionario dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.<sup>20</sup>

En caso de no poder notificar al ciudadano del trámite de su petición por desconocimiento de sus datos se fijará en la página Web de esta entidad la respuesta y/o trámite que ha surtido dicha petición en la sección de Servicio al Ciudadano, en virtud de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 el cual establece que:



*"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. **Cuando se desconozca la información sobre el destinatario**, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".*

### 6.3.4 Qué hacer cuando no se puede cumplir con los términos de respuesta de una petición

Teniendo en cuenta lo establecido en el **parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí*

<sup>19</sup> Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre de 2020. Pág. 28.

<sup>20</sup> Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre de 2020. Pág. 29.

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



*señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

Con el fin de cumplir con lo descrito anteriormente se sugiere usar la opción de respuesta parcial en el Sistema Bogotá Te Escucha, espacio para informar al ciudadano los motivos y la fecha en que se dará respuesta de fondo a su requerimiento.

#### **6.4 Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**

Atendiendo a lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 *"Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*, Capital ha adoptado como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas el aplicativo implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, "Bogotá Te Escucha". Por lo tanto, en el presente manual se definen cuáles peticiones serán objeto de registro en el aplicativo y cuáles no.

1. Peticiones presentadas por autoridades o entidades: teniendo en cuenta que el aplicativo es para registro de peticiones ciudadanas quedan excluidas aquellas que sean presentadas por otras entidades.  
**Nota:** *se registrarán aquellas que dan traslado por competencia de una petición ciudadana.*
2. Peticiones verbales: lo ideal es que este tipo de peticiones se resuelvan de forma inmediata, en caso de no poder hacerlo se hará el registro en el sistema.
3. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA): las solicitudes de copias de material audiovisual identificadas como un OPA de la entidad y las demás que reciban este tratamiento, no tendrá lugar a registro en el sistema, sin embargo, si estas son radicadas directamente por el ciudadano en el sistema o deben ser trasladadas por competencia a otra entidad deben ser radicadas en el aplicativo.
4. Felicitaciones: esta modalidad de petición debe ser registrada en el sistema para fines estadísticos, sin embargo, pueden ser objeto de respuesta por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación en el sistema, indicando que una vez analizada la misma, no contiene una petición ciudadana.
5. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad: las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo serán registradas en el sistema. No se deben registrar aquellas que se relacionan directamente con el personal de seguridad, aseo y cafetería de los puntos presenciales de atención, así como, las convocatorias de talento humano,

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

solicitudes de información de personal o de las plantas de la entidad, o sobre los procesos de contratación adelantados por la entidad, también las que solicitan el envío del arte de la campaña o información del uso de la campaña. Tampoco serán registradas las solicitudes de audiencia pública.

6. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.
7. Presentación de ofertas de servicios: la presentación de portafolios de servicios no será registrada en el sistema.

Se deben ingresar todas las peticiones ciudadanas al aplicativo sin importar el canal de atención por el que se haya recibido.

**Registro de la petición en el Sistema:** Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se debe registrar la petición en dicho sistema a más tardar el día hábil siguiente a su recibo y radicación. De igual manera, tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.



## 6.5 Georreferenciación de las peticiones

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es una herramienta que sirve para capturar información relevante y estructurada como fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

El análisis de la información proveniente del sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando su localización; por tanto, es de vital importancia que se registren los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o del peticionario asociados a la petición.

La persona que registre la petición en el sistema debe procurar tener la información completa del ciudadano para tener éxito en el registro de la dirección.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá dispuso de la “Guía para georreferenciación de peticiones ciudadanas” como apoyo para todos los servidores encargados del registro de las peticiones. Esta guía se puede encontrar en el siguiente link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacioninteres/lineamientos-distritales>

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

## 6.6 Traslado de peticiones

En cumplimiento de la Directiva Presidencial de Cero Papel<sup>21</sup> las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y que deban trasladarse a otra entidad se gestionaran a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con excepción de aquellas que contengan libros, folletos, planos, CD o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción, al igual que aquellas peticiones que sean de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Al trasladar una petición registrada en el Sistema, esta se envía de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya mencionados; sin embargo, es deber de la entidad dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, teniendo en cuenta que en un principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema.

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe prestar atención a lo que manifieste en la petición, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.<sup>22</sup>

Ante el recibo de una petición registrada propiamente por el ciudadano en el Sistema, se debe evaluar el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema.

En caso de que se requiera trasladar una petición a una entidad de orden nacional o privado, se debe remitir mediante oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente.

## 7. REVISIÓN PERIÓDICA DEL MANUAL



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

## 8. CONCLUSIONES

<sup>21</sup> Directiva Presidencial 04 de 2012

<sup>22</sup> Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía de Bogotá pág. 40

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	



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, los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo.

Brindar a los 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.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Cartilla “Si es posible quejarse adecuadamente” Veeduría Distrital 2010.
- Cartilla “como tratar adecuadamente al Ciudadano” 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.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 197 de 2014.
- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición.
- Circular 032 del 2016.
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá julio de 2019.
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General. Diciembre de 2019 (versión 2).
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General. noviembre de 2020 (versión 3).

	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: AAUT-MN-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

### 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
5	30/04/2019	Versión 5: Se actualiza la información del manual y se articula con el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Secretaría General – Atención al Ciudadano
6	02/08/2019	Versión 6: Se actualiza el capítulo 4.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL con el manejo de peticiones por redes sociales y el capítulo 4.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA, incluyendo el protocolo de atención a personas con discapacidad auditiva y visual.	Secretaría General – Atención al Ciudadano
7	02/10/2019	Versión 7: se actualiza la información del manual incluyendo los protocolos de atención preferencial y con enfoque diferencial además de actualizar el Marco Normativo, esto homologando el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá según su circular No 005.	Secretaría General – Atención al Ciudadano
8	29/04/2020	<p>Versión 8: se actualiza la información de la gestión de peticiones en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas teniendo en cuenta la Circular 007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre la actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>De igual manera se actualizó información sobre el programa del defensor del televidente.</p>	Secretaría General – Atención al Ciudadano



## MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: AAUT-MN-001

VERSIÓN: 10

FECHA DE APROBACIÓN: 10/12/2021

RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
9	25/06/2021	Versión 9: se actualiza la normativa del Manual, se incluye un capítulo sobre situaciones especiales en la gestión de las peticiones teniendo en cuenta la Circular 003 de 2020 socialización actualización Manual gestión peticiones ciudadanas.	Secretaría General – Atención al Ciudadano
10	10/12/2021	Versión 10: se actualizo la información del protocolo de peticiones por redes sociales, el marco normativo y el capítulo del defensor de ciudadano de acuerdo a la integración del chat institucional con las redes sociales Facebook e Instagram y las observaciones del informe de la auditoria al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Elaboraron:	Revisaron:	Aprobó:
<p><b>Sonia Carolina Rodríguez Reyes</b> Auxiliar Servicio al Ciudadano</p> <p><b>John Fredy García López</b> Profesional Apoyo Planeación</p>	<p><b>Laura Jimena Pico Forero</b> Asesora Secretaría General</p> <p><b>Hernán Guillermo Roncancio Herrera</b> Profesional Universitario de Planeación</p>	<p><b>Eunice Santos Acevedo</b> Secretaria General</p>