

CONTROL DE CAMBIOS

Versión ¹	Fecha	Descripción de la modificación
1	29 de agosto de 2011	Es la primera emisión del instructivo
2	3 de septiembre de 2012	Ajuste en el horario de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
3	29 de agosto de 2014	Actualización general del contenido del Manual de Atención a la ciudadanía, aclaración con relación a las actividades en la Cárcel Distrital y NUSE.
4	30 de julio de 2005	Actualización general del contenido del Manual de Atención a la ciudadanía
5	28 de agosto de 2015	Actualización del ítem 1 contenido en el numeral 2 Lineamientos Generales para la prestación del Servicio de atención a la ciudadanía
01	17 de noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017, que crea el Proceso Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017, Los lineamientos operativos descritos en este documento corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 5 de 28 de agosto de 2015, la cual fue aprobada por Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de atención a la ciudadanía, vigente en ese momento.
02	28 de diciembre de 2017	Se actualiza el contenido del manual, incorpora los protocolos de atención.
03	29 de agosto de 2018	Actualización de fondo del documento, se incluye un capítulo sobre la aplicación de encuestas de percepción del servicio, incluyendo el instructivo de diligenciamiento, el ciclo de la encuesta y los riesgos identificados de la aplicación de la encuesta.
04	11 de noviembre de 2019	Actualización de las directrices de las alcaldías locales de Fontibón, Los Mártires, Ciudad Bolívar y Sumapaz en la tabla No. 1 Actualizaciones de las ilustraciones 1 y 2, así mismo, se realiza ajuste al Manual conforme los lineamientos del manual de Atención a la Ciudadanía de Distrito Capital
05	16 de diciembre de 2021	Actualización general del documento, de las ilustraciones y traducción del documento a Lenguaje Claro.

Elabora: El presente documento fue elaborado con la participación de los profesionales del equipo de la Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía, profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron los documentos a las prácticas actuales. Se reviso con el acompañamiento del profesional Jaime Murcia analista del proceso.	Revisa: Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado código 222-24 Angela Patricia Cabeza Morales Profesional revisión de normalización de la OAP	Aprueba: Ana María Aristizábal Osorio Subsecretaria de Gestión Institucional Este documento se revisó y aprobó mediante caso en aplicativo Hola No. 206970
---	---	--

INFORMACION GENERAL

Objetivo

Garantizar la adecuada atención a la ciudadanía que solicitan trámites, servicios o información, por los canales de atención (Presencial, Virtual, Escrito, Correo Institucional, Buzón y Telefónico), conforme los lineamientos, criterios y mecanismos que establece el Manual de Atención a la Ciudadanía.

Alcance

El Manual de Atención a la Ciudadanía está dirigido a todos los servidores y servidoras públicos vinculados a la Secretaría Distrital de Gobierno nivel central y local, que apoyan a la entidad en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

Responsable

Subsecretario de Gestión Institucional
Profesional 222-24 del Grupo de Atención al Ciudadano

Glosario

Anónimo: Estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad

Canal de Atención: Medio dispuesto por la Secretaría Distrital de Gobierno para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias interpuestas por la ciudadanía y que puede ser presencial y/o virtual y/o telefónico.

Centro de Información y Documentación (CDI): Es el grupo responsable de la recepción y radicación a través del aplicativo de Gestión Documental de todo documento que ingresa a la Secretaría Distrital de Gobierno, nivel central y localidades; así mismo responsable de la entrega y digitalización de los documentos de entrada y salida

Consulta: Es el derecho que posee todo ciudadano de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), Aplicativo de Gestión Documental y vía web en el link de consulta de la página www.gobiernobogota.gov.co

Denuncia: Es dar a conocer a la autoridad una conducta presuntamente irregular por parte de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.

Derecho de Petición: Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, es el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Derecho de Petición de consulta: Solicitud que realiza un ciudadano a una autoridad que brinde un concepto sobre las materias que están a su cargo, esta deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su

recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo señalado, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, este no puede exceder del doble del tiempo inicialmente previsto.

Derecho de Petición de Información: Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Este tipo de petición deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción como lo dispone la Ley 1755 de 2015.

Si en este lapso no se da respuesta, el peticionario entenderá que la solicitud de información fue aceptada, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes

Derecho de Petición de Interés General: Requerimiento que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad. Este Derecho de Petición debe tener respuesta en 15 días como lo dispone la Ley 1755 de 2015.

Derecho de Petición de Interés Particular: Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. Este Derecho de Petición debe tener respuesta en 15 días como lo establece la Ley 1755 de 2015.

Felicitación. Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

Información de interés público exceptuada: Corresponde a la información expresamente prohibida por una norma legal o constitucional, tal como lo define la Ley 1712 en su artículo 19:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

Parágrafo. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado –cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, a la que le sea aplicable la ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información– genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Peticionario: Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.

Queja: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una

conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Requerimiento ciudadano sobre una situación indebida en la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública

Requerimiento: Se entenderá como un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Secretaría de Gobierno.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno que tiene por finalidad la satisfacción de un ciudadano y que genera un valor agregado.

Servidor Público Competente: Es aquella o aquel servidor público (funcionario Público de planta o contratista vinculado a la Secretaría Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales), que tiene asignado a través del aplicativo de Gestión Documental un asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o derecho de petición

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS): Aplicativo para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias ante cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados. Esta herramienta permite evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas. Centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del distrito capital. El aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Solicitud de Documentos: Es el derecho que posee toda persona a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad, para ello, todo sujeto obligado —cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, a la que le sea aplicable la ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información— deberá facilitar el acceso a información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo y sin exigir expresiones de causa o motivación para la solicitud, tal como está consagrado en la Ley 1712 de 2014.

Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

Sujeto obligado: Cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, a la que le sea aplicable la ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instrucciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. Facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Trámite: Conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

Glosario de definiciones de principios del servicio a la ciudadanía

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Atención incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos.

Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Equidad: La equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Expresión de género: Se refiere a “la manifestación externa de los rasgos culturales que permiten identificar a una persona como masculina o femenina, según los patrones considerados propios de cada género, por una determinada sociedad en un momento histórico determinado”.

Género: Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Identidad de género: Se refiere a la vivencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente, la cual puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Este término se refiere tanto a la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal) y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Intersexual: Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino. Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de macho y hembra.

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Orientación sexual: No depende del sexo biológico ni la identidad de género. Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Sexo: En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas. Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo

individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía

Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integridad y la lucha contra la corrupción.

SIGLAS:

CDI. Centro de Información y Documentación.

SDG. Secretaría Distrital de Gobierno.

SDQS. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

SUIT. Sistema Único de Información de Trámites

URL. Localizador uniforme de recurso y se refiere a la dirección única que identifica a una página web en Internet.

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con su vocación de servicio, orienta su misión a la garantía y reconocimiento de los derechos de la ciudadanía, y entiende que independientemente de las diferencias individuales y naturales existentes en la sociedad, se debe garantizar el acceso de todas las personas a los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Por lo anterior, el presente manual establece las orientaciones generales y los protocolos que permitan la realización de los trámites, la prestación de los servicios, la entrega de información y la respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, que garanticen una adecuada Atención al Ciudadano, mediante los siguientes canales:

- Presencial: SuperCADE, CADE, RapiCADE, SuperCADE Móvil
- Escrito: correspondencia, correo electrónico o buzón de sugerencias
- Telefónico: Línea Bogotá 195
- Virtual: Portal Bogotá, SuperCADE Virtual y Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Aplica a todas las dependencias y servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad directa e indirecta la atención y orientación a la Ciudadanía.

1. CANALES DE ATENCIÓN EXISTENTES EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

1.1. CANAL PRESENCIAL.

- **Nivel Central y las 20 alcaldías Locales:** Son puntos/oficinas de atención a la ciudadanía que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.
- **Súper CADE:** Son Centros de Atención Distrital que proveen la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía.

Tabla No. 1. Dirección, línea telefónica y página WEB dependencias de la Entidad.

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN	LÍNEA TELEFÓNICA	Página WEB
Nivel Central	Calle 11 No. 8-17	3 38 70 00	www.gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 1: Usaquén	Carrera 6A #118-03	6 19 50 88	www.usaquen.gov.co
Alcaldía Local 2: Chapinero	Carrera 13 #54-74	3 48 62 00	www.chapinero.gov.co
Alcaldía Local 3: Santa Fe	Calle 21 #5-74	3 82 16 40	www.santafe.gov.co
Alcaldía Local 4: San Cristóbal	Avenida 1 de mayo # 1- 40 Sur	3 63 66 60	www.sancristobal.gov.co
Alcaldía Local 5: Usme	Calle 137B Sur #14-24	7 69 31 00	www.usme.gov.co
Alcaldía Local 6: Tunjuelito	Calle 51 Sur #7-35 Vía Usme	7 69 84 60	www.tunjuelito.gov.co
Alcaldía Local 7: Bosa	Carrera 80 I #61-05 Sur	7 75 04 34	www.bosa.gov.co
Alcaldía Local 8: Kennedy	Transversal 78K # 41A- 04 Sur	4 48 14 00	www.kennedy.gov.co
Alcaldía Local 9: Fontibón	Carrera 99 No. 19 – 43	2 67 01 14	www.fontibon.gov.co
Alcaldía Local 10: Engativá	Calle 71 #73A-44	2 91 66 70	www.engativa.gov.co
Alcaldía Local 11: Suba	Calle 146C Bis #90-57	6 62 02 2 2 6 62 02 23	www.suba.gov.co
Alcaldía Local 12: Barrios Unidos	Calle 74 A #63-04	2 25 85 80	www.barriosunidos.gov.co
Alcaldía Local 13: Teusaquillo	Calle 39B #19-30	2 87 00 94	www.teusaquillo.gov.co

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN	LÍNEA TELEFÓNICA	Página WEB
Alcaldía Local 14: Los Mártires	Av. Calle 19 #28-80 Piso 6 Centro Comercial Mall Plaza	3 75 95 35	www.martires.gov.co
Alcaldía Local 15: Antonio Nariño	Calle 17 Sur #18-49	3 73 02 22	www.antonionarino.gov.co
Alcaldía Local 16: Puente Aranda	Carrera 31D #4-05	3 64 84 60	www.puentearanda.gov.co
Alcaldía Local 17: La Candelaria	Carrera 5 #12 C-40	3 41 02 61 – 3 41 60 09	www.lacandelaria.gov.co
Alcaldía Local 18: Rafael Uribe Uribe	Calle 32 #23-62 Sur	3 66 00 07	www.rafaeluribe.gov.co
Alcaldía Local 19: Ciudad Bolívar	Diagonal 62 Sur # 20F - 20 Barrio San Francisco	7799280	www.ciudadbolivar.gov.co
Alcaldía Local 20: Sumapaz	Centro de Convenciones Mario Upegui, San Juan.		www.sumapaz.gov.co

1.2. CANAL ESCRITO.

- 1.2.1. Correspondencia: La ciudadanía puede radicar sus requerimientos en ventanillas del primer piso en cada sede de la Secretaría Distrital de Gobierno nivel Central y en las 20 Alcaldías Locales.
- 1.2.2. Correo electrónico. Cualquier requerimiento remitido por la Ciudadanía al correo electrónico, atencionalaciudadania@gobiernobogota.gov.co.
- 1.2.3. Buzón de Sugerencias: Tiene como objetivo recibir comunicaciones escritas, hay un buzón ubicado en los Puntos de Atención a la Ciudadanía en Nivel Central y Alcaldías Locales

1.3. CANAL TELEFÓNICO.

Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno cuentan con una línea telefónica a través de la cual se reciben y tramitan los requerimientos de la Ciudadanía.

Tabla No. 2. Dependencias y líneas telefónicas de las localidades.

DEPENDENCIA	LÍNEA TELEFÓNICA
Nivel Central	3 38 70 00
Alcaldía Local 1: Usaquén	6 19 50 88
Alcaldía Local 2: Chapinero	3 48 62 00
Alcaldía Local 3: Santa Fe	3 82 16 40
Alcaldía Local 4: San Cristóbal	3 63 66 60
Alcaldía Local 5: Usme	7 69 31 00
Alcaldía Local 6: Tunjuelito	7 69 84 60
Alcaldía Local 7: Bosa	7 75 04 34
Alcaldía Local 8: Kennedy	7 75 04 34
Alcaldía Local 9: Fontibón	2 67 01 14
Alcaldía Local 10: Engativá	2 91 66 70
Alcaldía Local 11: Suba	6 62 02 2 2 - 6 62 02 23
Alcaldía Local 12: Barrios Unidos	2 25 85 80
Alcaldía Local 13: Teusaquillo	2 87 00 94
Alcaldía Local 14: Los Mártires	3 75 95 31
Alcaldía Local 15: Antonio Nariño	3 73 02 22
Alcaldía Local 16: Puente Aranda	3 64 84 60
Alcaldía Local 17: La Candelaria	3 41 02 61 – 3 4160 09
Alcaldía Local 18: Rafael Uribe Uribe	3 66 00 07
Alcaldía Local 19: Ciudad Bolívar	7799280
Alcaldía Local 20: Sumapaz	5557087

Además de las líneas telefónicas que se indican, se cuenta con:

Línea de atención 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas.

- A este servicio se puede acceder desde el teléfono fijo y celular de domingo a domingo las 24 horas del día.
- A través del chat que opera de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m. y,

- Video llamada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La línea 195 cuenta con personal capacitado en lengua de señas, para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía.

1.4. CANAL VIRTUAL

La página web del nivel central y las 20 Alcaldía Locales: Divulga información de interés para la ciudadanía y permite el acceso a los servicios que se presentan el siguiente gráfico:



- Correo institucional: Medio de contacto entre servidores de la entidad y con la ciudadanía.

Tabla No. 3. Dependencias y correos institucional y alcaldías locales.

DEPENDENCIA	CORREO INSTITUCIONAL
Nivel Central	secretario.gobierno1060@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 1: Usaquén	alcalde.usaquen@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 2: Chapinero	alcalde.chapinero@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 3: Santa Fe	alcalde.santafe@gobiernobogota.gov.co

DEPENDENCIA	CORREO INSTITUCIONAL
Alcaldía Local 4: San Cristóbal	alcalde.scrstobal@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 5: Usme	alcalde.usme@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 6: Tunjuelito	alcalde.tunjuelito@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 7: Bosa	alcalde.bosa@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 8: Kennedy	alcalde.kennedy@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 9: Fontibón	alcalde.fontibon@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 10: Engativá	alcalde.engativa@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 11: Suba	alcalde.suba@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 12: Barrios Unidos	alcalde.bunidos@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 13: Teusaquillo	alcalde.teusaquillo@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 14: Los Mártires	alcalde.martires@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 15: Antonio Nariño	alcalde.anarino@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 16: Puente Aranda	alcalde.paranda@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 17: La Candelaria	alcalde.candelaria@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 18: Rafael Uribe Uribe	alcalde.ruribe@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 19: Ciudad Bolívar	alcalde.cbolivar@gobiernobogota.gov.co
Alcaldía Local 20: Sumapaz	alcalde.sumapaz@gobiernobogota.gov.co

- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha):



Otros canales:

- Guía de Trámites y Servicios: A este servicio se puede acceder a través del Portal Bogotá y el SuperCade

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Virtual, es un sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los requisitos de los trámites y servicios, sitios de atención, campañas, eventos y horarios de atención que prestan las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas.

- SuperCADE Virtual: Aplicación móvil que permite acceder a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital, realizar trámites virtuales, e interponer peticiones ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha.

Finalmente, la Secretaría Distrital de Gobierno facilita el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y de sus trámites y servicios, a través de las URL (localizador uniforme de recurso y se refiere a la dirección única que identifica a una página web en Internet)

Con el fin de garantizar una atención a la ciudadanía con calidad, la Secretaría Distrital de Gobierno acoge de manera integral las características establecidas mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y los principios establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital:

2. PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

2.1. CARACTERÍSTICAS

- Cálido y Amable. Brindar un servicio con calidez, buen trato, predisposición para escucharlo y entender sus problemas e inquietudes, con cortesía, gentileza y amabilidad, respetando la condición humana.
- Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Respetuoso, digno y humano. Se debe brindar a toda la ciudadanía un servicio imparcial, igualitarios, reconociendo a los ciudadanos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- Efectivo: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- Confiable: El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

2.2. PRINCIPIOS

Servicio centrado en el ciudadano	Respeto
-----------------------------------	---------

Transparencia	Acceso a derechos
Calidad	Accesibilidad y disponibilidad
Oportunidad	Participación
Innovación enfocada al mejoramiento continuo	Atención integral por parte de la Administración Distrital
Equidad en el acceso	Confiabilidad
Inclusión	Calidez

Para mayor detalle, ver Anexo No.1 “*Glosario de definiciones de principios del servicio a la ciudadanía*”

2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVIDORES

Los servidores de la Secretaría Distrital de Gobierno deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas actitudinales; que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, que, de acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital, son las siguientes:

- Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.
- Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
- Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un constructivo de los cambios.
- Resolución de conflictos: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o

afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

- Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.
- Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión
- Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
- Responsabilidad: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
- Colaboración: Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

2.4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

2.4.1 DERECHOS:	2.4.2 DEBERES:
Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Administración Distrital, así como el portafolio de trámites y servicios.	Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio
Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital.
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de ésta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
Acceder a canales formales, provistos por la Administración Distrital, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.	Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

3. PROTOCOLO Y RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL DE SERVICIO

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno

La Secretaría Distrital de Gobierno, recoge y adopta los protocolos de atención establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

3.1. Canal Presencial

Se recomienda a los servidores tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo de acuerdo con el siguiente protocolo:

3.1.1. Preparar el punto de atención:

- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía

3.1.2. Su presentación personal y la de su sitio de trabajo es fundamental:

- Portar con orgullo el uniforme asignado y el carné institucional
- No usar elementos ajenos al uniforme tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, recuerda que el uniforme es homogéneo en todo el Distrito y no se debe cambiar.
- Tener en cuenta que no está permitido el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas sin mangas, cachucha, sombreros y boinas.
- Lucir el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- Mantener las manos y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si el servidor tiene tatuajes procurar cubrirlos para que no sean visibles al ciudadano durante la atención.
- En caso de tener piercings, estos deben ser retirados mientras se está prestando el servicio.
- Usar maquillaje sobrio de forma que proyectes una imagen natural y agradable.
- No retocar el maquillaje durante la atención a la ciudadanía
- Mantener el puesto de trabajo ordenado y pulcro

3.1.3. Prepárese para prestar un buen servicio:

- Sonríe
- Mírale a los ojos
- Proyecte un rostro amable pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Cuidar del protocolo de bioseguridad en el acercamiento a la ciudadanía en un saludo formal. Procurar que las manos estén siempre limpias.
- Inicia la conversación usando el siguiente libreto:
 - “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”
 - “Bienvenido(a) a _____ (Nombre del punto de atención)”.
 - Soy ____ (primer nombre), (espera a que el ciudadano dé su nombre y continúa la conversación dándole trato de usted).
 - Invítelo a que informe la razón de su visita diciéndole ¿Cómo o en qué puede ayudarle? “¿en qué le puedo servir?”

3.1.4. Al prestar el servicio:

- Concentrarse en la conversación con el ciudadano y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrar empatía a través de la voz con su situación y asentir con la cabeza.
- Nunca distraerse mientras se presta el servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Si así lo prefiere, tomar nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- Si requiere que la persona dé más información sobre un tema, usar frases del tipo “decía Usted...” y complementar con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, porqué y cómo
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano.
- Permitir a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas

sean prolongadas.

- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Cuando tenga que retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmele por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Explíquelo al ciudadano la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e infórmele la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.

3.1.5. Cuando finalice la atención:

- Confirme con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Si es posible y/o necesario, entréguele información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- Diríjase al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrézcale toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntele si hay algo más en que le pueda servir.
- Despídase con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, agradeciendo su visita.

3.2. Canal Escrito.

A fin de garantizar una adecuada atención por el canal escrito, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Verificar continuamente que el aplicativo de Gestión Documental esté en funcionamiento. De no ser así, realizar las solicitudes de Apoyo Técnico del caso, siguiendo los lineamientos que frente al particular tiene la Entidad.
- Es importante que las personas de los respectivos CDI estén en su puesto de trabajo antes de que inicie la recepción de documentos.
- Dirigirse siempre a la ciudadanía utilizando los términos “señora” o “señor”, según corresponda.
- Dar estricto cumplimiento al Manual de Comunicaciones Internas y Externas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

3.3. Canal Telefónico

La atención telefónica es uno de los canales a través de los cuáles se orienta y reciben los requerimientos presentados por los ciudadanos. Tiene importancia ya que permite prestar un servicio eficiente al ahorrar tiempo y distancias al ciudadano, y se establece un contacto directo con el ciudadano y de manera individualizada. Además de las líneas telefónicas de la entidad descritas en la Tabla No. 1, el Distrito Capital cuenta con la Línea de Servicio 195 y los centros de atención telefónica de las entidades; las cuales son herramientas de comunicación a través de las cuales los ciudadanos se comunican desde la línea fija, celular, el chat o una video llamada.

La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio, que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos y que el nivel de abandono de las llamadas debe ser inferior al 5%.

Aspectos relevantes para garantizar la adecuada atención:

- Intensidad de voz: Manejar una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Vocalización adecuada: Pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor: La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Sustentar y/o justificar la información brindada en caso de ser necesario: Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Usar frases de etiqueta telefónica: Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usar frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.

- Guiones establecidos: Usar los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.
- Escuchar activamente a la ciudadanía: Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- Interrumpir de forma respetuosa o con tacto: Por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- Transmitir seguridad a la ciudadanía: Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Controlar la llamada: Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos.
- Personalizar la llamada: Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- Duración de la llamada: Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:
 - Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
- Realizar filtros adecuados: Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- No colgar la llamada: No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.
- Ocupar el canal telefónico adecuadamente: Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- Tratar respetuosamente a la ciudadanía: Evitar el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.

- Transferencia de la llamada: Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla.
- Confirmar la información suministrada: Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- Finalización de la llamada: Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Gobierno, recuerde que habló con (nombre del servidor)”. Pregúntele si le puede ayudar en algo más.
- Mensaje de texto SMS: Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar.

Fases de la Atención Telefónica:



A) *Contacto inicial*: lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al ciudadano, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser estandarizado, independientemente del servidor que reciba la llamada; para darle el carácter de homogéneo al servicio.

- Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches
- Nombre de la dependencia que recibe la llamada.
- Habla con... (Nombre del/la servidor/a que recibe la llamada).
- ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Ej.: Buenos días, Alcaldía Local de Suba, le habla Felipe Ordoñez ...
¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Una vez establecido el nombre de la persona que se está comunicando, la llamada debe ser personalizada, si el ciudadano decide no identificarse, se debe respetar su decisión.

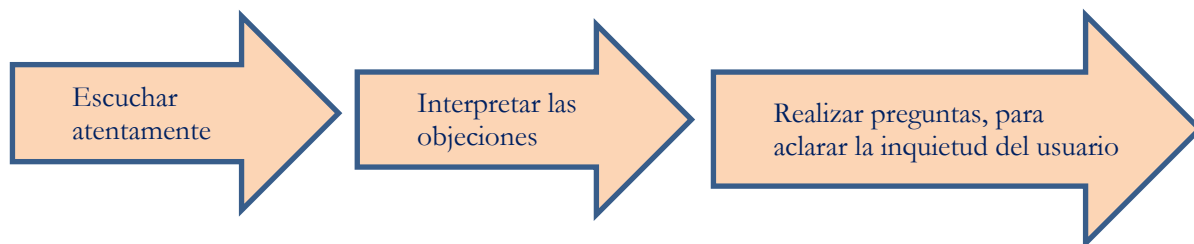
Una vez establezca con quien se está hablando, se debe preguntar:

Ej.: Señor / Señora (nombre de la persona contactada) ...
¿En qué le puedo servir?

Es importante la entonación del signo de pregunta, además es una sugerencia para que la persona continúe hablando.

NOTA: para el caso de las llamadas recibidas en las Oficinas de servicio de Atención a la Ciudadanía, se debe registrar los datos de la persona en el aplicativo SI-ACTUA o en el aplicativo que haga sus veces, esto teniendo en cuenta los cambios que se están presentando en la entidad frente a este aplicativo.

B) Desarrollo de la información: Iniciado el contacto con la ciudadanía, se pasa a identificar qué es lo que requiere, cuál es el motivo de la llamada. Para ello se debe tener en cuenta:



- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia el Servidor debe pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el servidor competente.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.
- Al no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico, quiero 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.
- Explicar el motivo de por qué es necesario transferir la llamada, e indicar el nombre (en lo posible) de la persona a quien se le transfiere la llamada, o en su defecto el nombre de la dependencia y del grupo a donde se transfiere la llamada, y el número de la extensión en el caso que la llamada por algún motivo se pueda perder.
- Preguntar si tiene inconveniente en que se transfiera la llamada y asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Ej.: Señora Berenice la persona que le va a colaborar es Juan Rojas de la oficina de Obras y Jurídica...

¿Podría esperar en la línea mientras lo comunico?

Si algún motivo se cae la llamada, recuerde que la extensión es xxxx, Gracias

Al momento de hacer la transferencia de la llamada, el/la servidor/a que traspasa la llamada, debe hacer un recuento rápido con el nombre del/a usuario/a que está en la línea y el motivo de la llamada. El/la servidor/a público/a que retoma la llamada debe:

- Saludar con el nombre del Ciudadano
- Indicarle al Ciudadano que conoce del motivo de la llamada

Ej.: Buenos días, señora Berenice soy Juan Rojas, me informaron que tiene una pregunta sobre los trámites para la expedición del certificado de propiedad horizontal.
¿Cuénteme en que le puedo colaborar?

Cuando no se puede dar respuesta inmediatamente y el ciudadano debe esperar en la línea, es importante que el/la servidor/a público/a informe que:

- Debe esperar en la línea y el tiempo aproximado de espera o si lo prefiere llamar nuevamente.
- Quien hace la llamada debe escoger la opción.
- De escoger llamar nuevamente, se debe recordar con quien está hablando y darle el número telefónico con el cual puede contactarse directamente.
- Si la opción es esperar en la línea, al momento de retomar la llamada, la conversación debe reiniciar:
- Gracias por su espera señor/a... (Nombre de la persona) e informar los resultados.

Ej.: Señora Berenice, gracias por esperar en la línea,
Le informo que los documentos que debe anexar para el certificado son los siguientes: ...

C) *Despedida*: Es el último detalle que se debe tener en cuenta:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Hay que indicar que es un placer haber podido atenderlo e invitarlo a que se vuelva a contactar cuando necesite de los servicios de la Entidad.

Ej.: Señora Berenice, gracias por llamar a la Alcaldía Local de Suba,
¿hay algo más en lo que le puedo servir?

Recuerde que es nuestro deber atender sus inquietudes... en la medida que se pueda decir “eslogan de la administración”. ...Gracias por contar con nuestros servicios
Hasta luego.

3.4. Canal Virtual.

<http://www.gobiernobogota.gov.co/>

<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/radicacion-de-documentos-para-tramites-ante-las-20-localidades-y-nivel-central/>

Departamento: Cundinamarca - **Ciudad:** Bogotá - Colombia

Dirección: Edificio Liévano - Calle 11 No. 8-17 - **Código postal:** 111711

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m

Teléfonos: (+60) 1 382 06 60, (+60) 1 338 70 00, (+60) 1 338 71 00

Canal Institucional: [Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS](#)

Correo electrónico notificaciones judiciales: notifica.judicial@gobiernobogota.gov.co

Tel Atención a la Ciudadanía: (+60) 1 338 70 00 Ext. 4345, (+60) 1 338 70 00 Ext. 4347, (+60) 1 338 70 00 Ext. 4354, (+60) 1 338 70 00 Ext. 4356

Nombre Defensor de Ciudadano: [Ana María Aristizábal Osorio](#)

Tel Defensor de la Ciudadanía: (+60) 1 338 70 00 Ext. 6111

Inspección de Policía: Centro Automático de Despacho - Secretaría Distrital de Gobierno., Dirección: Calle 11 No. 8-17, primer piso - Teléfono: 3387000 ext. 4247/4245, Inspectores a tu Servicio: 41

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea. Promueve un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

Integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información

La ciudadanía puede acceder a la página web (<http://www.gobiernobogota.gov.co/>), navegar en ella, acceder a los contenidos dispuestos, garantizando de esta manera el acceso a la información. Por otra parte, este canal comprende el acceso al aplicativo “BOGOTÁ TE ESCUCHA”, permite que la ciudadanía realice sus requerimientos ante la administración Distrital.

De esta manera, el canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información. Los medios virtuales que ha puesto tanto la Secretaría Distrital de Gobierno como la administración Distrital son:

- Guía de Trámites y Servicios
- Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas
- Páginas y sitios web de las Secretaría Distrital de Gobierno

3.4.1. Páginas WEB

Actualmente la entidad cuenta con 21 Páginas Web, las cuales contienen con información estandarizada, esto con el propósito de que la ciudadanía pueda encontrar información de manera ágil a la hora de hacer uso de este canal. La relación de las páginas web de la Entidad y sus dependencias, se relacionan en la tabla No.1 del presente Manual.

Es así como el servidor público a la hora de hacer uso de las páginas web, con la finalidad de indicarle a la ciudadanía el acceso a un Trámite y/o Servicio que sea prestado por una Alcaldía Local o Nivel Central, podrá encontrar información estandarizada en la siguiente sección:

Ilustración 1. Vista Página Web



Ilustración 2. Listado trámites, Web

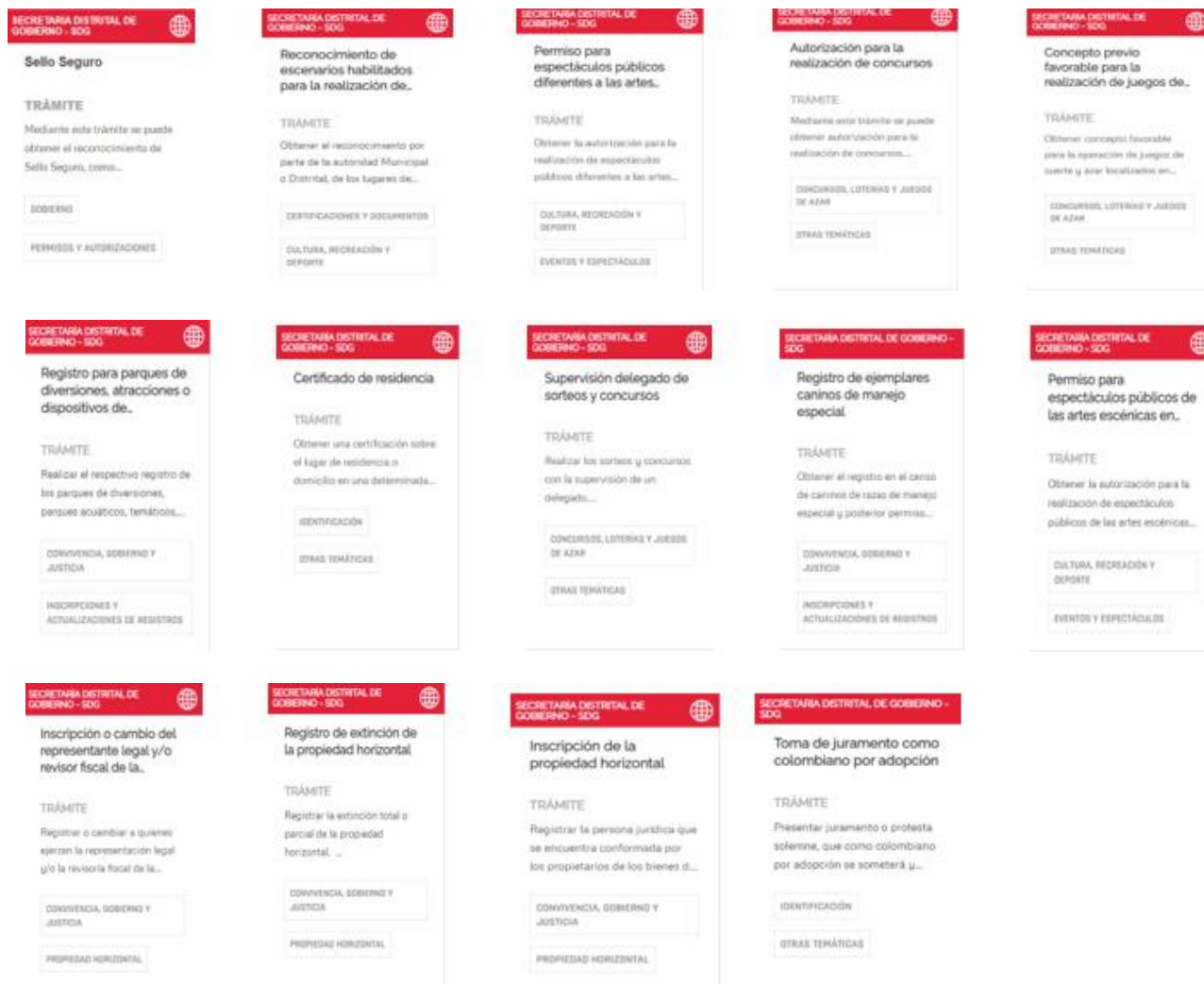
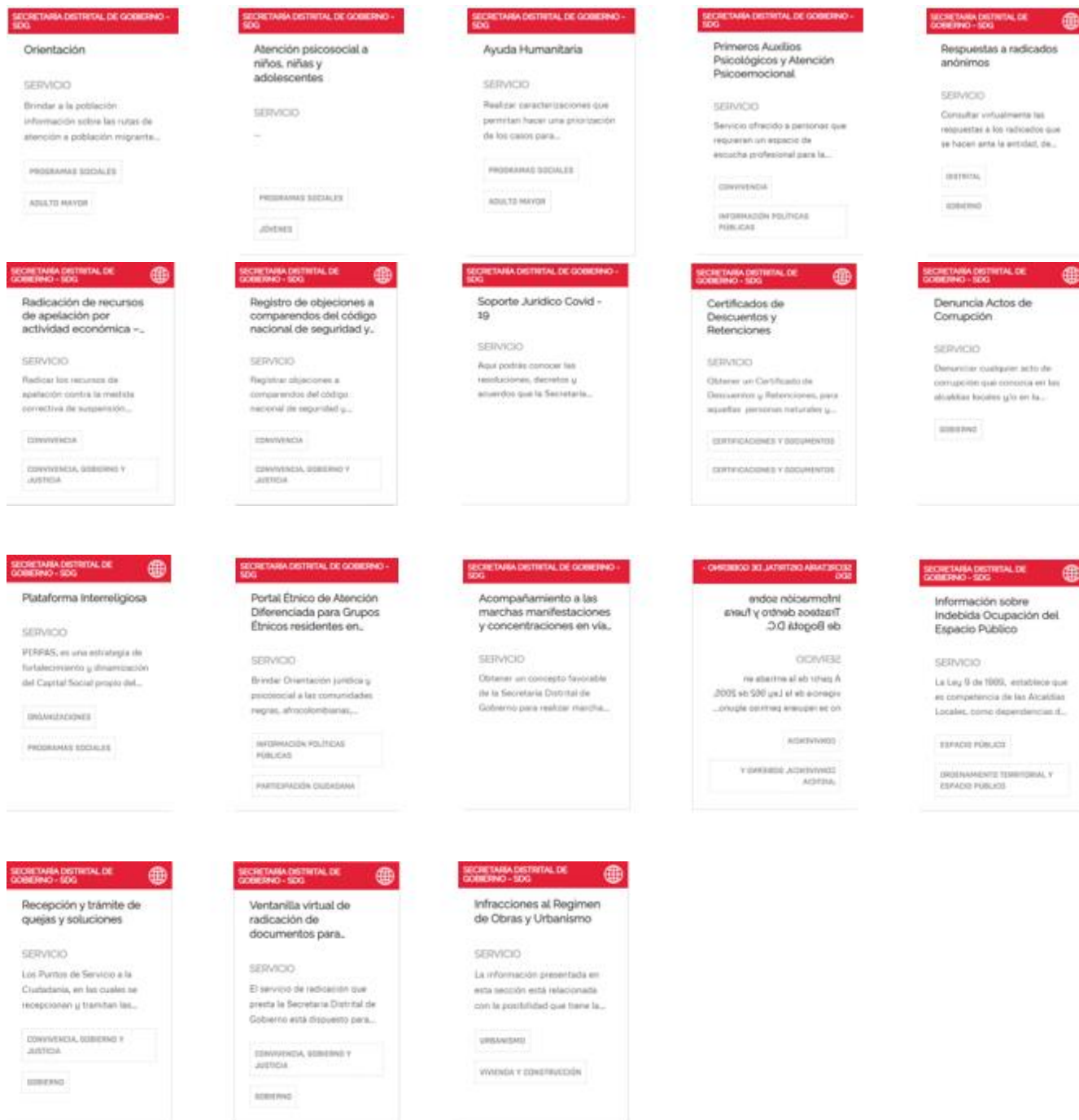


Ilustración 3. Listado servicios, Web



Guía de Tramites y Servicios:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Es un sistema de información diseñado con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, se encuentran en la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades del servicio de las entidades distritales.

A través de este manual el servidor público podrá saber los requisitos necesarios para un trámite, los sitios, horarios de atención y la prestación de los servicios de las entidades distritales.

El acceso a la Guía de Trámites y Servicios podrá ser ubicada por los servidores públicos en la parte inferior de las páginas web de las Alcaldías Locales de la siguiente forma:

Ilustración 4. Vista trámites y servicios, Web Alcaldías Locales



Tramites y servicios en las alcaldías Locales:

Los ciudadanos pueden ingresar a la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, allí encontrará la sección “Atención a la Ciudadanía” donde podrá encontrar: Dirección, Teléfono, Horarios de atención de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de las 20 Alcaldías Locales.

Ilustración 5. Vista Página Web - Atención a la Ciudadanía



Ilustración 6. Vista datos de contacto, puntos de atención

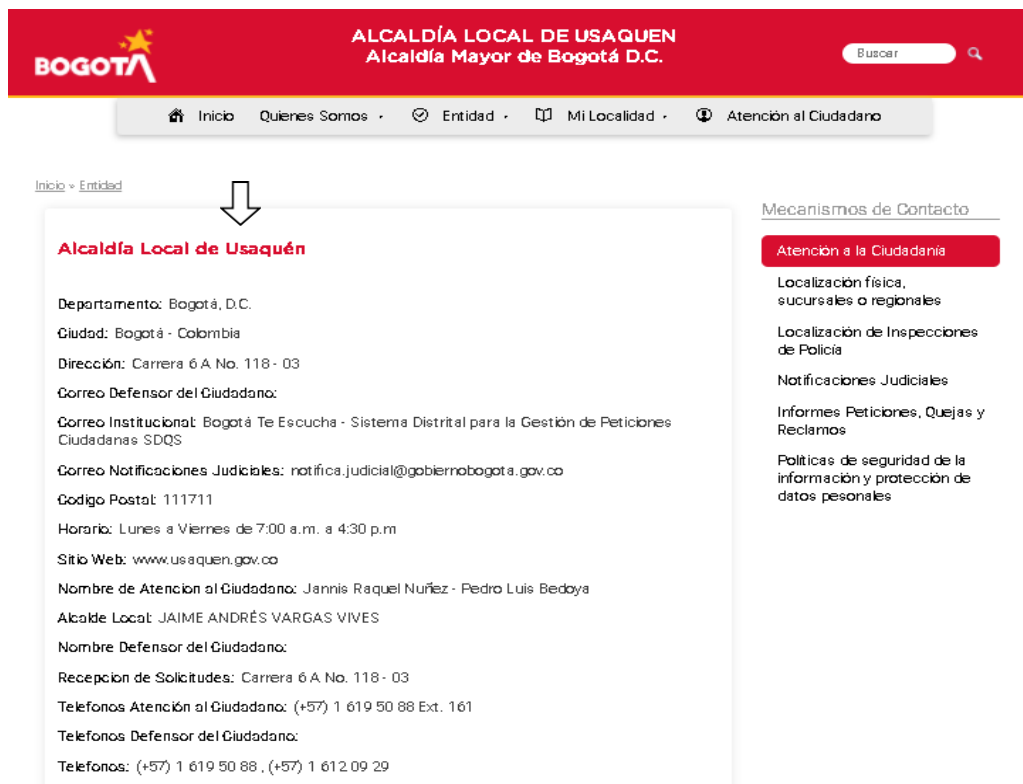


De igual manera el servidor público, podrá acudir a las páginas web de las localidades con el fin de ubicar la misma información de manera individual de la siguiente forma:

Ilustración 7. Vista página Web - Alcaldías Locales



Página web de la Alcaldía Local de Usaquén:



“Quiénes somos” en la página web de la Alcaldía Local de Suba:



“Mi Localidad” en la página web de la Alcaldía Local de Suba:



Servicio a la Ciudadanía de la Entidad:



“Atención a la ciudadanía” en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno:





SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Buscar

Inicio Quiénes Somos Entidad Noticias Atención a la Ciudadanía

Inicio • Entidad • Mecanismos de contacto

Dependencias Canales Atención

Dependencia
Cualquiera -

Departamento: Cundinamarca
Ciudad: Bogotá - Colombia
Dirección: Edificio Llevano - Calle 11 No. 8-17
Código postal: 111711
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Teléfonos: (+57) 1 382 06 60, (+57) 1 338 70 00, (+57) 1 338 71 00
Canal Institucional: [Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS](#)
Correo electrónico notificaciones judiciales: notificajudicial@gobiernobogota.gov.co
Tel Atención a la Ciudadanía: (+57) 1 338 70 00 Ext. 4345, (+57) 1 338 70 00 Ext. 4347, (+57) 1 338 70 00 Ext. 4354, (+57) 1 338 70 00 Ext. 4356
Nombre Defensor de Ciudadano: Ana María Aristizábal Osorio
Tel Defensor de la Ciudadanía: (+57) 1 338 70 00 Ext. 6111
Inspección de Policía: Centro Automático de Despacho - Secretaría Distrital de Gobierno, Dirección: Calle 11 No. 8-17, primer piso - Teléfono: 3387000 ext. 4247/4245, Inspectores a tu Servicio: 41

Mecanismos de Contacto

Atención a la Ciudadanía

Conoce SuperCade Virtual

Defensor de la Ciudadanía y Carta Trato Digno

Guía de Trámites y Servicios

Línea 195

Localización física, sucursales o regionales

Localización de Inspecciones de Policía

Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales

Es así como los servidores públicos pueden orientar de una manera efectiva a la ciudadanía, encontrándose en cualquier localidad, en cuanto las páginas web se encuentran con información estandarizada y de fácil acceso.

3.4.2. [Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas \(SDQS\) Bogotá te Escucha](#)

El Distrito Capital, posee una herramienta tecnológica que posibilita que virtualmente la ciudadanía pueda acceder mediante el enlace: <http://www.bogota.gov.co/sdqs/> a la plataforma e interponer sus Derechos de Petición y demás requerimientos. Esta herramienta hace posible que todas las entidades distritales se conecten en línea y tiempo real, lo cual favorece la oportunidad en el trámite de requerimientos.

Lo anterior permite a las entidades Distritales de manera general, y en especial a la Secretaría Distrital de Gobierno, conocer sus fallas a fin de tomar las acciones de mejora, así como también, recibir el reconocimiento por los logros obtenidos.

3.4.3. [Pautas de atención en el canal virtual](#)

Según el Manual de Atención a la Ciudadanía del Distrito, algunas pautas generales que deben atender los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

- **Conservar la identidad institucional:** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del

Distrito 12; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento

- Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales: Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas.
- Seguridad y confidencialidad de la información: Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial.
- Calidad de las herramientas del canal virtual: Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros.
- Mejor experiencia en dispositivos móviles: Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte de los usuarios de la misma aplicación en diferentes dispositivos.

3.4.3.1. Si el canal de atención es un chat institucional:

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verificar el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tener a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- Dar inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada y evitar demoras injustificadas.
- Al aceptar la solicitud en el chat, saludar de inmediato usando el protocolo institucional: “Buenas (tardes/noches), soy (nombre y apellido)”; preguntar el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”
- Una vez hecha la solicitud, analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informar al ciudadano y brindarle las opciones que procedan.
- Clarificar y precisar la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta

exacta y confiable. Preguntar, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.

- Buscar la información, preparar la respuesta e informar a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarse en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.
- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Antes de enviar la respuesta, revisar las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, se debe agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.

3.4.3.2. Si el canal usado es el correo electrónico institucional:

Los servidores son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón, no deben permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad. A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:

- Responder únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía.
- Informar al usuario que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
- Trasladar el correo electrónico al área o servidor encargado de manejar Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su entidad, si su asunto corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.

- En el campo “para” designar al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Ser conciso: Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas: Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Usar mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
- Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Revisar que debajo de su firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda identificar quién le presta el servicio y contactarse en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”: Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, siga esa directriz.

3.4.3.3. Si el canal virtual usado es una red social:

- En el contacto inicial:
 - o Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- En el desarrollo del servicio:

o Sugerir al ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.

- En la finalización del servicio:
 - o Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta.

4. LINEAMIENTOS PARA LA INCORPORACIÓN Y RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN A TRAVÉS DE LOS APLICATIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SDQS

A fin de garantizar una adecuada respuesta a los derechos de petición radicados ante la Secretaría Distrital de Gobierno en cualquiera de sus dependencias, dejando el registro correspondiente, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Todo requerimiento ciudadano o derecho de petición deberá ser radicado e incorporado en la herramienta de Gestión Documental de la Entidad, con lo cual se garantiza el enlace automático con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Toda respuesta deberá quedar radicada en el aplicativo de Gestión Documental, en la planilla de oficio firmado, digitalizado y con planilla del CDI, tal como establece el Manual de Comunicaciones Externas de la Entidad.
- Toda solicitud o derecho de petición que ingrese por el Sistema de Gestión Documental deberá tener un ingreso al SDQS. El enlace entre ambos aplicativos se realiza automáticamente, siempre y cuando quien recibe a través del aplicativo de Gestión Documental marque la solicitud como derecho de petición.
- La respuesta debe estar en las plantillas de respuesta establecidas por la Entidad y debe poseer un radicado, debe evidenciar en el asunto, el radicado de entrada, y de ser el caso, el No. del requerimiento SDQS.
- El oficio debe estar dirigido al peticionario(a) e indicar la dirección y correo electrónico de ser el caso.

- Cuando un Derecho de Petición interpuesto por un ciudadano es remitido por un ente de control, la respuesta al peticionario deberá ir con copia a dicho organismo de control.
- Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que emita la dependencia deberá ser fijada y desfijada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente (la respuesta tiene como plazo máximo, 15 días siguientes a la recepción del requerimiento¹); al momento de fechar la fijación y des fijación estas deberán quedar digitalizadas.
- Todo requerimiento deberá tener respuesta de lo actuado y la gestión realizada, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

5. INFORME PROMOTORES DE LA MEJORA

Con el firme propósito de promover el mejoramiento continuo de los procedimientos desarrollados por la oficina de Servicio a la Ciudadanía, se implementó la herramienta tecnológica CRONOS, la que nos permite realizar seguimiento en tiempo real del estado de gestión de cada uno de los derechos de petición tramitados por la entidad, agilizando el proceso y minimizando los posibles errores en la respuesta oportuna a los ciudadanos. De esta manera, CRONOS facilita la realización de informes con destino a los Promotores de la Mejora de las Alcaldías Locales y también a la dependencia que lo soliciten. Este informe indica de manera certera el estado de gestión de los requerimientos tramitados por la respectiva dependencia Alcaldía Local.

En consecuencia, el proceso de Servicio a la Ciudadanía realiza un cargue semanal a una base drive compartida con los Promotores de la Mejora de las Alcaldías Locales, 21 informes en formato excel que permiten observar el estado de gestión de los derechos de petición y requerimientos ciudadanos tramitados por cada uno de dichos puntos, lo cual permite tomar las medidas administrativas que contribuyan a mejorar el nivel de respuesta oportuna y suficiente a la Ciudadanía.

5.1. Registro de derechos de petición en CRONOS

El informe de promotores de la mejora se alimenta directamente de los reportes realizados en CRONOS, es necesario que cada uno de los servidores del proceso de Servicio a la Ciudadanía realice el registro diario de los requerimientos asignados para tal fin, es indispensable diligenciar correctamente el espacio registro en CRONOS para

¹ Según lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en su Título II, Capítulo I, artículo 14 “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

de esta forma incluir datos esenciales en la vida histórica del derecho de petición en la entidad.

De esta forma, dichos datos (fecha de asignación, tipo de asignación tipo de petición, medio de recepción y subtema - este último solo aplica para localidades-) son el complemento a los suministrados por el gestor documental Orfeo y se encuentran en el aplicativo Bogotá Te Escucha de la Secretaría General.

Para mayor detalle, se sugiere consultar el Manual de usuario de la herramienta CRONOS, el cual se encuentra en la Intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno-proceso Servicio a la Ciudadanía.

6. DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor del Ciudadano es una figura designada por el Secretario Distrital de Gobierno en uso de sus facultades legales y las que le confieren los Decretos 539 de 2006 y 392 de 2015, mediante la expedición de la resolución 0236 del 10 de mayo de 2016, así mismo, sus funciones están establecidas en el artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015. El Defensor del Ciudadano tiene como fin mejorar las relaciones ciudadanía-entidad para prevenir y corregir posibles controversias, constituyéndose como un ente auto regulador en concordancia al desarrollo de la responsabilidad social de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Este mecanismo se constituye como la instancia al interior de la entidad en la solución de conflictos entre la Ciudadanía y la SDG. El Defensor del Ciudadano, no atenderá los Requerimientos Ciudadanos en primera instancia; este mecanismo no reemplaza los canales de interacción ciudadana con los que la SDG cuenta.

Funciones del Defensor del Ciudadano

- Ser vocero de los ciudadanos, para la protección de sus derechos.
- Conocer y hacer un seguimiento de manera objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos, por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Entidad.
- Presentar a la entidad un informe semestral acerca de la gestión realizada, en el que se puedan sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano desde la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Asesorar a la Entidad en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios (ciudadanos).

7. ATENCIÓN DIFERENCIADA

a. Lineamientos de Atención Incluyente: Grupos étnicos, Comunidad LGBTI, Personas con algún tipo de discapacidad



La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con su vocación de servicio y que tiene como su razón de ser al ciudadano, cuenta con el Manual de Atención Incluyente SAC-M002, la cual se realiza bajo los preceptos de la convención de los derechos humanos de las personas con discapacidad (2006) ratificada en Colombia mediante la Ley 1346 del 31 de Julio de 2009, que tiene como propósito principal establecer las medidas para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos humanos y “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”.

Por lo anterior, a fin de dar una adecuada atención a todos los ciudadanos, independientemente de su condición, los servidores públicos de la entidad deberán tener en consideración el contenido del Manual de Atención Incluyente.

b. Atención Preferente: Adulto Mayor, Mujeres con niños de brazos, Mujeres Embarazadas, Menores de Edad, Personas con problemas de seguridad y/o protección, Personas con enfermedades terminales o catastróficas



El servicio de atención preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema. Para ello en cada punto de atención a la ciudadanía tanto del nivel central como local, se tendrá prelación en la atención, siguiendo los protocolos y procedimientos definidos por la Secretaría Distrital

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

de Gobierno para la solicitud o trámite que se demande por estas personas.

8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

a. Instructivo de diligenciamiento Encuesta Percepción y Satisfacción

La encuesta de percepción y satisfacción ciudadana se enmarca en el cumplimiento de las funciones misionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional, como un mecanismo para medir de manera integral la percepción del servicio de atención a la ciudadanía, por tanto, se propone que este instrumento brinde información que genere retroalimentación y acciones de mejora.

i. Generalidades de la encuesta.

- **Periodicidad de Aplicación de la encuesta:** La encuesta se aplica diariamente.
- **Periodicidad de Evaluación de resultados:** Los resultados se evalúan mensualmente.
- **Periodicidad de Publicación de resultados:** Los resultados se publican en los primeros 10 días del mes.
- **Forma de Aplicación:** La encuesta se aplica mediante un Dispositivo ubicado en un módulo tipo Stand. (La aplicación de la encuesta con el uso de estos parámetros técnicos y tecnológicos se realizará a partir del mes de septiembre del año en curso)
- **Cobertura Geográfica:** La encuesta es aplicada presencial o virtualmente por las personas que reciban un trámite o servicio en las 20 localidades de Bogotá, y deseen aplicarla.
- **¿Quién la aplica?:** Ciudadanía que reciba trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno en el nivel central y local, igualmente se cuenta con gestores en los puntos de aplicación cuya función será invitar, motivar y guiar a la ciudadanía en el proceso de aplicación de la encuesta.

ii. Paso a Paso del diligenciamiento de la encuesta.

1. **Nombres y apellidos completos:** Se solicita a la ciudadanía diligenciar sus nombres y apellidos completos o en el caso de querer diligenciar la encuesta de forma anónima debe dejar el espacio en blanco.
2. **Sexo asignado al nacer:** Seleccione entre las opciones Hombre, Mujer, Intersexual.
3. **Género:** Seleccione su género (Masculino, femenino, Transmasculino, Transfemenino), si su género

no es ninguno de estos, debe indicarlo textualmente en el espacio “otro”.

4. **Orientación sexual:** Seleccione entre las opciones Lesbiana, Gay, Bisexual, Heterosexual, si su orientación sexual no es ninguno de estos, debe indicarlo textualmente en el espacio “otro”.
5. **Edad:** Seleccione su edad de acuerdo con los rangos especificados.
6. **Estrato:** Seleccione el estrato donde vive, si no lo conoce seleccione la opción “Sin Estrato”
7. **¿Por cuál canal accedió al servicio?:** Seleccione si accedió al servicio recibido de manera presencial o virtual.
8. **Canal Virtual:**

- **Localidad donde reside el ciudadano:** Seleccionar en cuál de las 20 localidades de Bogotá usted reside.
- **Nombre del Trámite y/o Servicio Realizado:** Seleccionar de la lista, cuál de los trámites o servicios realizó o solicitó.
- **En general, de acuerdo con el servicio recibido en la Entidad, indique por favor su calificación sobre las siguientes preguntas:** Seleccione de acuerdo con el emoticón  Bueno  Regular  Malo , su calificación a cada ítem.
- **Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración bueno, regular, y malo, califique los siguientes aspectos:** Seleccione su calificación de acuerdo con el emoticón  Bueno  Regular  Malo , respecto a cada ítem.
- **Enviar:** Al haber diligenciado la totalidad de la encuesta, debe dar clic en la opción **ENVIAR** y la encuesta se habrá registrado exitosamente.

9. Canal Presencial

- **Lugar donde se recibe el servicio a calificar:**

7.1 Nivel Central: Indicar en cuál dependencia del nivel central fue realizado el trámite o servicio.

7.2 Localidades: Indicar en qué alcaldía local fue realizado el trámite o servicio.

7.2.1 Dependencia Alcaldía Local en la cual realiza el trámite o servicio:

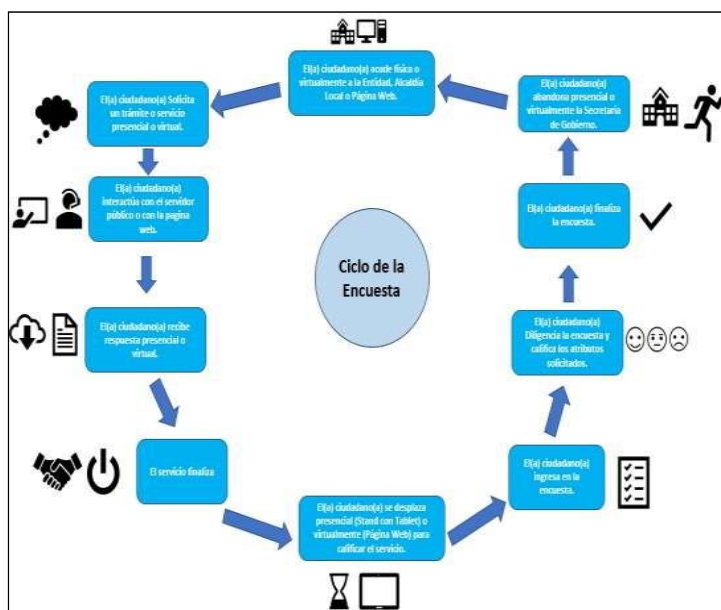
Seleccione la Dependencia de la Alcaldía local donde usted realizó el trámite o servicio.

- **Nombre del Trámite y/o Servicio Realizado:** Seleccionar de la lista, cuál de los tramites o servicios realizó o solicitó.
- **En general, de acuerdo con el servicio recibido en la Entidad, indique por favor su calificación sobre las siguientes preguntas:** Seleccione de acuerdo con la experiencia su calificación:  Bueno  Regular  Malo a cada ítem.
- **Seleccione la casilla que corresponda a su valoración, bueno, regular o malo en relación cada uno de los siguientes aspectos:** Seleccione de acuerdo con la experiencia su calificación  Bueno  Regular  Malo a cada ítem.
- **Enviar:** Al haber diligenciado la totalidad de la encuesta, debe dar clic en la opción. **ENVIAR** y la encuesta se habrá registrado exitosamente.

iii. Consideraciones adicionales

1. Ciclo de la Encuesta:

El ciclo comprende 10 pasos, entendidos desde el momento en que el ciudadano acude presencial o virtualmente a la entidad, hasta la finalización y la calificación del servicio por parte de la ciudadanía; en la siguiente ilustración se observa el ciclo:



2. Explicación del ciclo de la encuesta.

- El ciudadano acude presencial o virtualmente a la Secretaría Distrital de Gobierno a solicitar un trámite o servicio, solicitar o consultar algún tipo de información de su interés.
- Si es de manera presencial, el ciudadano manifiesta y hace expresa su solicitud, requerimiento o consulta en la recepción de la entidad. Si es de manera virtual, el ciudadano se desplaza por la página web en busca de la información solicitada o en busca del medio para gestionar su trámite.
- Si es de manera presencial, el ciudadano interactúa con el servidor público en relación con la gestión de su trámite o servicio. Si es de manera virtual el ciudadano realiza su solicitud de trámite o servicio en el lugar de la página web donde se ubica el área de su interés.
- De manera presencial o virtual, el ciudadano recibe respuesta, esta se concibe como la contestación afirmativa o negativa de la solicitud realizada por el ciudadano.
- Culmina el contacto con el funcionario o el área de la página web donde se gestionó la solicitud, por tanto, se entiende que en este punto el servicio finaliza.
- Si es de manera presencial el ciudadano al obtener respuesta a su solicitud, se dirige presencialmente al stand de aplicación de encuestas ubicado en la entrada de las instalaciones del nivel central o local; allí encuentra una Tablet para diligenciar la encuesta. Si es de manera virtual, el ciudadano observa en la



página web un enlace de aplicación de encuestas para calificar cualidades observadas y percibidas en el transcurso de la gestión de su solicitud.

- De manera presencial o virtual, el ciudadano ingresa en la encuesta y procede a diligenciar datos relativos a la identificación del trámite o servicio recibido o realizado, la ubicación geográfica del servicio, el rango de edad donde se encuentra y el área o dependencia responsable de la gestión de su solicitud.
- El ciudadano califica de acuerdo con su criterio, los atributos señalados en la encuesta para evaluar la percepción y satisfacción del servicio.
- El ciudadano termina la evaluación del servicio y finaliza la encuesta

b. Escala de Valoración de Acciones de Mejora

Para este capítulo es necesario establecer niveles de aceptabilidad de riesgos, así como márgenes de urgencia y acciones de mejora necesarias según sea el caso. De tal manera se pretende contar con un soporte que brinde orientación para guiar la evaluación y posterior toma de decisiones por parte de la alta dirección a raíz de la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.

i. Niveles de afectación de la Percepción

Cuadro de Identificación de niveles de riesgo de los resultados de la encuesta

Niveles de afectación de la Percepción	Porcentaje de desempeño asociado	Periodicidad de ocurrencia para la toma de acciones de mejora	Impacto	Prioridad de Mejora	Acciones de Mejora
Inminente	Menor o igual al 30 %	3 evaluaciones Consecutivas ó 3 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Muy Grave	Urgente	*Establecimiento de un plan de mejora inmediato sobre los ítems específicos o sobre el global.
Alto	Mayor al 30% y menor o igual al 55 %	2 evaluaciones Consecutivas ó 3 evaluaciones negativas 3 en un periodo de 6 meses.	Grave	Alta	*Realización de reuniones con el superior jerárquico en aras de detectar causas y acordar metas de desempeño a ser evaluadas al siguiente periodo de evaluación.

Medio	Mayor al 55% y menor o igual al 70 %	2 evaluaciones consecutivas ó 4 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Considerable	Moderada	*Realización de capacitaciones al servidor público para incidir positivamente en los ítems con posibilidad de mejora. * Realización de reuniones en aras de mejorar ítems específicos con responsables de aspectos logísticos y virtuales para la atención a la ciudadanía.
Tolerable	Mayor al 70% y menor o igual al 80 %	2 evaluaciones consecutivas ó 5 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Leve	Normal	*Solicitud al servidor público de revisión de protocolos de atención a la ciudadanía, aplicando un enfoque de autocontrol por parte del servidor.
Bajo	Entre 81% y 100%	5 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Menor	Baja	* Revisión periódica de los informes de percepción y satisfacción, observando si la mejora de los ítems con prioridades de mejora mayores conllevó a un mejoramiento general de la calificación del desempeño.

En este sentido, los niveles de riesgo determinan por una parte un nivel de impacto, una prioridad de mejora y en último lugar una acción de mejora asociada.

Ejemplo 1:

Si la calificación obtenida bien sea por ítem o por un puntaje total es de 3.0, su interpretación sería de Deficiente, ubicándose en el grupo de desempeño del 41 y el 60 %, Sin embargo, realizando la regla de 3 simple, se determina que esa calificación equivale a un 60% de desempeño, por tanto, representa un nivel de riesgo Medio, el cual aun siendo catalogado como deficiente implica que existe un margen de maniobra mediano, evidenciando resultados cuyo impacto no representan un peligro latente, sin embargo, este nivel de riesgo exige tomar acciones de mejora

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C.

Secretaría de Gobierno

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención a la Ciudadanía

Código: SAC-M001

Versión: 05

Vigencia desde:

16 de diciembre de 2021

que reduzcan de forma eficaz el riesgo de presentar resultados peores. Lo que a su vez genera una prioridad de mejora Moderada y con acciones de mejora expresadas según la categoría en cuestión.



**ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C.**
Secretaría de Gobierno

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual de Atención a la Ciudadanía

Código: SAC-M001

Versión: 05

Vigencia desde:
xx de diciembre de 2021

Documentos internos

Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991		Toda la Norma
Ley 489 de 1998	1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Ley 527 de 1999	1999	“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Ley 962 de 2005	2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre realización de Trámites y Procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”	Toda la norma
Ley 982 de 2005	2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegos y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Ley 1437 de 2011	2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”	Toda la norma
Ley 1474 de 2011	2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 y 4632 de 2011	Toda la norma

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley Estatutaria 1581 de 2012	2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales de datos personales” Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013	Toda la norma
Ley 1618 de 2013	2013	“A través de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”	Toda la norma
Ley 1755 de 2015	2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye u título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”	Toda la norma
Decreto 2150 de 1995	1995	“Por la cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”	Toda la norma
Decreto 2623 de 2009	2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”	Toda la norma
Decreto 19 de 2012	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”	Toda la norma
Ley 1712 de 2014	2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Decreto Distrital 638 de 1987	1987	“Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá”	Toda la norma

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto Distrital 197 de 2014	2014	“Por medio del cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”	Toda la norma
Decreto Nacional 103 de 2015	2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2004 y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia	2009	“Estricto cumplimiento al derecho de petición”	Toda la norma
Circular 003 de 2004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2004	“Pautas sobre el Servicio al Ciudadano”	Toda la norma
Circular 034 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2008	“Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”	Toda la norma
Circular 064 de 2012 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2012	“Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del /los Derechos de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011”	Toda la norma
Ley 1482 de 2011	2011	“Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones”	Toda la norma
Decreto 2573 de 2014	2014	“Por el cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo Distrital 371 de 2009	2009	“Por medio del cual se establecen lineamientos de Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas -LGTB- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.	Toda la norma
Acuerdo Distrital 529 de 2013	2013	“Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”.	Toda la norma
Acuerdo Distrital 731 de 2018	2018	“Por el cual se promueven acciones para 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”.	Toda la norma
Resolución 003 de 2017	2017	“Por el cual se adopta la Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital y dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana	2012	“Definición de víctima para efectos de atención, asistencia y reparación integral”	Toda la norma
Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad Naciones Unidas (2006)	2006	N / A	Toda la norma
Documento CONPES D.C. 01 de 2019	2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción	Toda la norma



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C.

Secretaría de Gobierno

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-M001

Versión: 05

Manual de Atención a la Ciudadanía

Vigencia desde:
xx de diciembre de 2021

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Documento CONPES 3785 de 2013	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.	Toda la norma
Guía para Entidades Públicas.	2013	Servicio y atención incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Toda la norma
Documento CONPES 3785 de 2013	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.	Toda la norma

Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de Consulta
Manual de servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital	Julio de 2019	Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General	https://secretariageneral.gov.co/transparencia/información-interes/publicación/manual-servicio-a-la-ciudadanía-del-distrito-capital-2019