



Manual de Atención a la Ciudadanía

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	29 de agosto de 2011	Es la primera emisión del instructivo.
02	3 de septiembre de 2012	Ajuste en el horario de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
03	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.
04	30 de julio de 2015	Actualización general del contenido del Manual de Atención a la ciudadanía.
05	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 Doris 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.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo y la Profesional 222-24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales con apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializada 222-24 Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora Luisa Fernanda Ibagón Moreno Profesional OAP – Analista del proceso	Carine Pening Gaviria Subsecretaria de Gestión Institucional Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 183174

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

05	16 de diciembre de 2021	Actualización general del documento, de las ilustraciones y traducción del documento a Lenguaje Claro.
06	26 de septiembre de 2022	De acuerdo con la dinámica actual del proceso de atención a la ciudadanía y enmarcado en la normatividad distrital y nacional vigente, especialmente respecto de los lineamientos establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizan cambios tendientes a la actualización de los siguientes aspectos: Actualización del glosario de acuerdo con los conceptos pertinentes, desarrollados en el presente documento y cuya explicación permite comprender la información presentada, por otra parte, se suprimieron aquellos conceptos que no se enmarcaban en el desarrollo del Manual y se eliminó la sección de glosario de principios de servicio a la ciudadanía para añadirla al desarrollo del numeral 2.1 del presente documento. Se modificó la introducción incluyendo los principios del servicio relacionados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Se fusionó la información contenida en los numerales 1. Canales de atención y 3. Protocolo y recomendaciones de atención según el canal de servicio, así mismo, se actualizaron los correspondientes protocolos de servicio según los lineamientos establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Se eliminó el numeral 4. Lineamientos para la incorporación y respuesta al derecho de petición a través de los aplicativos sistemas de gestión documental y SDQS, toda vez que la vocación del presente documento es fijar pautas y protocolos de atención a la ciudadanía, por tanto, dicho numeral comprende acciones procedimentales que no atienden al objetivo del Manual. Se eliminó el numeral 5. Informes promotores de la mejora, toda vez que la vocación del presente documento es fijar pautas y protocolos de atención a la ciudadanía, por tanto, dicho numeral comprende acciones procedimentales que no atienden al objetivo del Manual. Así mismo, dicho numeral se sustentaba en la ejecución de procedimientos en la herramienta CRONOS, la cual fue ya no está activa ni vigente y fue reemplazada por los desarrollos tecnológicos del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Se modificó la sección relacionada con el(a) Defensor(a) de la Ciudadanía, abordándola desde una contextualización normativa,

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

		descripción de funciones e indicación de los canales de atención para contactar con dicha figura. Se modificó la sección de Atención Incluyente renombrándola como Atención diferencial, preferencial y según grupos poblacionales; lo anterior según los lineamientos establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y el Manual de atención diferencial e incluyente Código SAC M-002; se incluyeron lineamientos de acceso a espacios físicos, al canal virtual y al canal virtual; así mismo, se incluyeron recomendaciones de atención según el enfoque de género y grupos poblacionales (personas mayores, etnias, campesinos(as), sectores sociales LGBTI, víctimas del conflicto armado). Por último, se modifica la sección de encuestas de percepción del servicio toda vez que según la normalización del formato SAC-F010, tanto la estructura como el contenido de la encuesta fue modificado.
07	04 de agosto de 2023	De acuerdo con la dinámica actual del proceso de atención a la ciudadanía y enmarcado en la normatividad distrital y nacional vigente, especialmente respecto de los lineamientos establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizan cambios tendientes a la actualización de los siguientes aspectos: 1. Simplificación del documento a lenguaje claro, según los documentos y conocimientos transmitidos por la Veeduría Distrital a través de reuniones, talleres y demás espacios desarrollados bajo dicha temática. 2. Actualización del glosario, simplificando a lenguaje claro palabras como Administrador de comunidades de internet (Community Manager). 3. Actualización y profundización de la sección 1.2.1. protocolos de atención canal telefónico, ampliando los protocolos antes, durante y al finalizar el servicio. Así mismo, se incluyen protocolos de atención telefónica en oficina. 4. Se ajusta en términos de forma y redacción la tabla No. 5: <i>Identificación de niveles de riesgo de los resultados de la encuesta</i> perteneciente al numeral 6.6 Niveles de daño o impacto de la Percepción. 5. Se incluye el numeral 5.3. Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención, el cual incluye pautas de atención para los siguientes grupos niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, cuidadores y cuidadoras de personas con discapacidad, Persona con enfermedades terminales o catastróficas, Personas de la fuerza pública y personas con problemas de seguridad y/o protección.

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"



08	08 de septiembre de 2025	Teniendo en cuenta el contexto institucional, así como los cambios normativos registrados en el tiempo reciente, se efectúa la actualización del documento según los siguientes aspectos: 1. Modificación del glosario: Se actualiza el término <i>Administrador de Comunidades de Internet</i> por <i>Administrador de redes sociales(Community Manager)</i>. 2. Modificación del numeral 1.1 Canal Presencial: Se añadieron los siguientes puntos de atención presencial: SuperCADE Américas, SuperCADE 20 de Julio y Ferias Gobierno al Territorio. 3. Modificación Numeral 1.2 Canal Telefónico: Se sintetizó la información de los canales actuales para el contacto con la ciudadanía desde el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno. 4. Modificación Numeral 1.3 Canal Virtual: Se eliminó la información correspondiente al Chatbot, toda vez que dicho canal no está disponible actualmente de cara a la ciudadanía. Adicionalmente, se incluyó párrafo tendiente a incluir a las redes sociales como un medio perteneciente al canal virtual. 5. Se modificó el numeral 1.3.3 Atención virtual portal web, actualizado el listado de trámites, OPA's y Otros Servicios de acuerdo con el portafolio actualizado para tal fin. 6. Se modificó el numeral 4. Defensor del Ciudadano, actualizando el contexto, marco normativo y funcional vigente. 7. Modificación del numeral 5. Atención diferencial, preferencial y según grupos poblacionales, eliminando información correspondiente a la atención de grupos poblacionales, reemplazando tal información por la mención al Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales Código SAC-M005, donde se encuentra el desglose a detalle de lo descrito. 8. Modificación de numeral 7 Documentos Relacionados: Documentación interna, incluyendo el Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales Código SAC-M005 y el Formato de Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana SAC-F010. 9. Se modifica y actualiza el numeral 7 Documentos Relacionados: Documentación externa, suprimiendo normatividad derogada, tal como el Decreto 392 de 2015, así como aquellas normas que no sean citadas a lo largo del documento.
----	--------------------------	--



Manual de Atención a la Ciudadanía

1. 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 tanto, 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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, garantizando una adecuada atención al ciudadano, mediante los canales presencia l, telefónico, virtual y redes sociales.

En adición, la aplicación del presente Manual permitirá sentar parámetros para que los servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad directa e indirecta la atención y orientación a la Ciudadanía en la SDG presten un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, bajo los cuales se debe situar cualquier interacción ciudadana con la entidad y que como resultado permitirán la percepción positiva del servicio.

Finalmente, es importante mencionar que el presente Manual acoge y reconoce los lineamientos establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital (versión 2.0) emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el año 2022. De igual forma, el documento se soporta conceptual y operativamente en lo plasmado en la Caracterización del proceso de Servicio a la Ciudadanía, Código SAC-C, ubicado en el sistema de gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno.

2. INFORMACION GENERAL

Objetivo

Garantizar la adecuada atención a la ciudadanía frente a los trámites y servicios solicitados a través de los canales de atención dispuestos (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), según a los lineamientos, criterios y mecanismos establecidos.

Responsable

Subsecretario(a) de Gestión Institucional por delegación del Secretario(a) Distrital de Gobierno
Profesional 222-24 del Proceso de Servicio a la Ciudadanía

Glosario

Administrador de redes sociales (Community Manager): Encargado en la Oficina Asesora de Comunicaciones del seguimiento a la actividad en redes sociales oficiales de la entidad, y para el caso particular del presente documento, su rol comprende el seguimiento a las peticiones ciudadanas recibidas por las redes sociales de la SDG.

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

Aplicativo Bogotá Te Escucha: Aplicativo para el registro de peticiones ante cualquier entidad del distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios prestados. Esta herramienta permite evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas. Centraliza la gestión efectuada para responder 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.

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

Canal de Atención: Medio dispuesto por la SDG 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 ORFEO de todo documento que ingresa a la Secretaría Distrital de Gobierno, nivel central y local; así mismo es el responsable de la entrega y digitalización de los documentos de entrada y salida.

Close Caption: Sistema que convierte audio en texto, para luego ser proyectado en una pantalla o dispositivo, facilitando el acceso por parte de personas con discapacidad a los contenidos dispuestos en determinado sitio.

Consulta: Es el derecho que posee todo ciudadano de indagar sobre el estado de gestión de una solicitud tramitada a través de los canales de atención de la entidad.

Derecho de Petición: De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 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.

Discapacidad: "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.

Discriminación contra la mujer: La expresión "discriminación contra la mujer" indicará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera. (CEDAW, 1979).

Enfoque de Género: Permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que hay entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria. (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. Por lo tanto, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades

Estereotipos de género: Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

Género: Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y características que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estas características, oportunidades y relaciones son construidos 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.

Grupo Étnico: La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

Identidad de género: La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Intersexual: Es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, las hormonas, los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.

Orientación sexual: Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

PBX: Por sus siglas, *Private Branch Exchange*, hace referencia a una central telefónica que administra las llamadas entrantes y salientes de una organización.

Persona mayor: Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

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

Población afrocolombiana: Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

Requerimiento: Se entenderá como un derecho de petición en cualquiera de sus modalidades que presenta un ciudadano o ciudadana ante la SDG.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional a cargo de la SDG que tiene por finalidad la satisfacción de un ciudadano.

Servidor: Es aquel Servidor Público de planta o contratista vinculado a la SDG y Alcaldías Locales encargado de apoyar el cumplimiento de las obligaciones de la entidad.

Servidor Público Competente: Es aquel servidor de la Secretaría Distrital de Gobierno que goza de idoneidad para dar trámite y respuesta a los distintos requerimientos ciudadanos

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.

SuperCADE Virtual: Canal Digital que permite consultar trámites, servicios e interponer peticiones.

Trámite: Conjunto de pasos o acciones que deben realizar las personas usuarias para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista por la ley.

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

Víctima de conflicto armado: Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

SIGLAS

AGD-ORFEO: Aplicativo del Gestión Documental ORFEO.

BTE: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

CADE: Centros de Atención Distrital Especializados

CDI: Centro de Información y Documentación.

NC: Nivel Central

OPA: Otros Procedimientos Administrativos

PBX: Private Branch Exchange

SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

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

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

Los canales de atención son los medios y espacios que son utilizados por la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el qué hacer de la SDG y demás entidades del orden distrital y nacional.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

- Suministrar información con un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y, en caso contrario ampliando la información.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Acoger las recomendaciones brindadas en el apartado de accesibilidad del presente documento para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifiquen o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.

2.1.1. CANAL PRESENCIAL

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con la SDG, y puede acceder a la información pública y realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la entidad, así como la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

El proceso de Servicio a la ciudadanía de la SDG cuenta con 28 puntos de atención presencial: 1 en el Nivel Central, 20 Alcaldías Locales y 7 SuperCADES:

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

Tabla No. 1 Puntos de atención presencial

PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN
Nivel Central	Calle 11 No. 8-17
Alcaldía Local Usaquén	Carrera 6A #118-03
Alcaldía Local Chapinero	Carrera 13 #54-74
Alcaldía Local Santa Fe	Calle 21 #5-74
Alcaldía Local San Cristóbal	Av. 1 de mayo # 1- 40 Sur
Alcaldía Local Usme	Calle 137 Sur #3A - 44
Alcaldía Local Tunjuelito	Dg 50 A # 18 – 48 Sur
Alcaldía Local Bosa	Carrera 80 I #61-05 Sur
Alcaldía Local Kennedy	Calle 19 Sur # 69C - 17
Alcaldía Local Fontibón	Carrera 99 No. 19 – 43
Alcaldía Local Engativá	Calle 71 #73A-44
Alcaldía Local Suba	Calle 146C Bis #90-57
Alcaldía Local Barrios Unidos	Calle 74A #63-04
Alcaldía Local Teusaquillo	Tv. 18 Bis # 38 - 41
Alcaldía Local Los Mártires	Av. Calle 19 #28-80 Piso 6 Centro Comercial Mall Plaza
Alcaldía Local Antonio Nariño	Calle 17 Sur #18-49
Alcaldía Local Puente Aranda	Carrera 31D #4-05
Alcaldía Local La Candelaria	Carrera 5 #12 C-40
Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe	Calle 32 Sur #23-62
Alcaldía Local Ciudad Bolívar	Dg 62 Sur # 20F -20
SuperCADE Suba	Calle 145 # 103 B -90
SuperCADE Bosa	Av. Calle 57 R Sur # 72 D – 12
SuperCADE Manitas	Carrera 18 L # 70B – 50 Sur
SuperCADE CAD30	Carrera 30 # 25 - 90
SuperCADE Engativá	Tv. 113B # 66 - 54
SuperCADE Américas	Carrera 86 #43-55 sur
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A # 30C 20 sur

2.1.1.1. FERIAS GOBIERNO AL TERRITORIO

Adicionalmente, dentro del canal presencial se incluyen las ferias itinerantes **Gobierno al Territorio**, las cuales son espacios de interacción con la ciudadanía, en los cuales, se desarrolla un acercamiento institucional en términos de difusión de trámites y servicios según la delimitación zonal Norte, Sur, Occidente y Centro-Oriente. Estas ferias se desarrollan de manera trimestral en cabeza de la Secretaría Distrital de Gobierno y son parte integral de los planes institucionales de la entidad. De igual forma, estas ferias se conciben como ejes claves en el marco de la articulación interinstitucional en temas afines al servicio a la ciudadanía, posicionándolas como ejes generadores de valor público, cuyos resultados visibles permiten garantizar la prestación de un servicio con enfoque diferencial, preferencial, y que a la postre, revolucionan el servicio en términos de relacionamiento con la ciudadanía del distrito capital.

2.1.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL.

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

La SDG dispondrá de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes puntos de atención y quienes en todo caso deberán seguir las siguientes recomendaciones generales dispuestas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el manual de servicio a la ciudadanía:

- Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso y el horario de atención del punto.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, aseado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Los Servidores Públicos SAC de la SDG deben mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio; su aspecto físico debe verse limpio y organizado, además, deberá portar el carné institucional siempre visible.
- El equipamiento físico y tecnológico deberá funcionar correctamente y estar disponible para la atención a la ciudadanía de los trámites y servicios ofertados por la SDG y que ellos requieran, este equipamiento debe ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Es indispensable que las personas que prestan servicio a la ciudadanía conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la SDG y los trámites y servicios que presta.
- Al iniciar contacto con la ciudadanía deberá mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.
- Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”; Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad); Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted
-); ¿En qué le puedo servir?
- Debe en todo momento concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana 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.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Registre la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.
- Los Servidores Públicos SAC de la SDG 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

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

- Confirme con la persona 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 solicitud.
- Explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”.

2.2. CANAL TELEFÓNICO.

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información sobre los servicios que ofrece la SDG y demás entidades del orden distrital y nacional.

La SDG dispone los siguientes números telefónicos mediante los cuales los ciudadanos se podrán comunicar a nivel distrital y nacional:

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

Nombre	Número
PBX	(601) 382 06 60; (601) 338 70 00; (601) 338 71
Línea gratuita	195
Línea anticorrupción: Denuncias por actos de corrupción	(+60) 1 444 69 00

En caso de que algún ciudadano conozca de un presunto hecho de corrupción ocurrido en Alcaldías Locales o dependencias del nivel central de la entidad, podrá comunicarse a la línea 444 69 00 dispuesta para la denuncia de estos actos ante la SDG.

Además de las líneas telefónicas que se indican, el distrito cuenta con la línea de atención 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que 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, es importante mencionar que la línea 195 cuenta con personal capacitado en lengua de señas, para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía.

2.2.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO.

Los Servidores Públicos de la SDG que se encargan de realizar la atención a las solicitudes de los ciudadanos a través del canal telefónico deberán seguir las siguientes recomendaciones generales dispuestas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el manual de servicio a la ciudadanía:

- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días.
- Manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede indicar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible al receptor.

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

- Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle de la información solicitada por la ciudadanía, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar la información a aclarar.
- Durante los diferentes momentos del ciclo de atención telefónica, utilice los guiones establecidos por la entidad.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: La actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
- 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 brindadas.
- Interrumpir de forma respetuosa, por ejemplo, en los casos en que la persona 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, las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadana.
- Realizar filtros adecuados es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente hacer el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.
- Explicar a la persona porque debe poner la llamada en espera e informarle el tiempo aproximado de espera.
- Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si conoce la información solicitada, retome la comunicación de inmediato, sin retrasar el tiempo normal de la llamada.
- Identificar de acuerdo con el relato de la persona, si es necesario transferir la llamada y realice la transferencia de manera correcta, previa verificación de contestación por parte del servidor contactado.
- Contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada.
- Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
- Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.
- Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.
- Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar al ciudadano (a) antes, durante y al finalizar la atención, el nombre del servidor público que le atiende.

Momentos de atención en el Canal Telefónico

La Secretaría Distrital de Gobierno, dispondrá del personal idóneo para el servicio a la ciudadanía, quienes en todo caso

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

deberán seguir los protocolos de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el manual de servicio a la ciudadanía:

Acciones de anticipación

- El equipamiento físico y tecnológico, deberá funcionar correctamente y estar disponible para la atención a la ciudadanía, diligenciando el mecanismo de verificación que permita establecer que se puede iniciar la prestación del servicio; el equipamiento es objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Manténgase actualizado acerca del uso de las funciones del teléfono y/o computador para atender las llamadas sin dificultad.
- Es indispensable que las personas que prestan el servicio a la ciudadanía conozcan previamente sobre la información de los trámites y servicios, formatos, plantillas y/o guiones de atención definidos por la SDG; estar enterados de las novedades del servicio todos los días.

Contacto inicial

- Es necesario identificar la entidad y el nombre de la persona que atiende la llamada, garantizando una buena impresión.
- El contacto con la ciudadanía inicia usando el siguiente libreto:
 - “Buenos días”, “Buenas tardes”
 - Bienvenido (nombre del punto o entidad)
 - Mi nombre es (primer nombre y apellido)
 - ¿Con quién tengo el gusto de hablar? (esperar que el ciudadano se identifique)
 - Señor (nos dirigimos al ciudadano (a) por el nombre identitario)
 - ¿En qué le puedo servir?
- Pronunciar claramente las palabras, sin simplificarlas ni tecnicismos, respirando tranquilamente en el momento de su pronunciación.
- Para evitar ruidos incómodos durante la llamada, se recomienda utilizar la función Silencio (MUTE) y en caso de que la persona identifique que no se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que el ciudadano (a) estaba comunicando.

Desarrollo de la atención

- Mantener la concentración en la conversación con el ciudadano (a) y hacerle saber que tiene toda su atención, mostrando empatía a través de la voz, con frases como:
 - “sí, entiendo su situación”
 - “de acuerdo”.
- Escuche con atención al ciudadano, evite distracciones, no consuma alimentos durante la atención telefónica, que el ciudadano sienta al otro lado de la línea, que estamos prestos para orientarle.
- Evite distraerse, mientras presta el servicio a la ciudadanía, especialmente evite contestar o chatear en el celular, recuerde que en ese momento la prioridad es la atención al ciudadano (a).
- Recuerde realizar el registro de los datos personales del ciudadano (a), preguntando con los siguientes guiones:

– “Señor (dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario), para continuar con su solicitud me indica por favor, si autoriza el registro de sus datos personales, los cuales serán tratados conforme a la Política de protección de datos personales ley 1581 de

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

2012”

– “Recuerde que, al continuar con el registro de su solicitud, usted acepta la Política de protección de datos personales ley 1581 de 2012”.

- Si el ciudadano (a) pregunta para qué es el registro de los datos personales, o qué significa el registro de los datos personales conforme a la política de protección de datos Ley 1581 de 2012; se sugiere usar el siguiente guion:
 - “Señor (dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario), sus datos personales no serán publicados ni compartidos, solo se hace registro para uso estadístico de la Secretaría Distrital de Gobierno”.
- Registre la información en los sistemas o aplicativos que el proceso “Servicio Atención a la Ciudadanía – SAC” destine para tal fin.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento de la llamada, su deseo de realizar un derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud de la ciudadanía compete a la entidad; de lo contrario, identificar la entidad encargada e informar de ello al ciudadano (a), indicando ubicación, canal de atención y medios de contacto.
- Al hablar module la voz para capturar la atención del ciudadano (a) en toda situación y vocalice de forma clara, para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Tome nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación. Informando al ciudadano (a):
 - “De acuerdo señor (dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario), me indicaba usted que (parafrasear la petición)”.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano (a).
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano (a) esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Cuando sea necesario dejar la llamada en espera, para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano (a), infórmele por qué debe dejarlo en espera y el tiempo aproximado que tendría que esperar, con el siguiente guion:
 - “Su llamada es importante para nosotros, por favor permanezca en espera por dos minutos, mientras validamos la información”.
- Si la validación le toma más de los 2 minutos, debe retomar la llamada para que el ciudadano (a) se sienta acompañado.
- Al retomar la llamada, agradezca al ciudadano la espera en la línea utilizando frases como:
 - “Gracias por su amable espera, continúo validando su solicitud, permítame 2 minutos más en línea, por favor”
 - “Gracias por su amable espera en línea, (informando al ciudadano (a) sobre el progreso de la solicitud). (recordando al usuario por quien está siendo atendido)”
- Evite dejar al ciudadano (a) en tiempo de espera innecesario; en la medida de las posibilidades no dejarlo más de una vez en espera, porque esto impacienta la persona detrás de la línea telefónica y genera una mala imagen de la entidad.
- Los servidores públicos de Servicio Atención a la Ciudadanía SAC de la SDG cuentan con la preparación y capacidad, para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Explicar al ciudadano (a) la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- En caso de haber registrado una petición, informe al ciudadano (a) el número de radicado y explique qué puede hacer seguimiento con el siguiente guion:
 - “Señor (dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario), puede hacer seguimiento a la petición con el número de radicado XXXXXX, ingresando al Bogotá te Escucha, en opción consulta”.
- Informe al ciudadano (a) sobre las actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

requerimiento.

- Confirme con el ciudadano (a) la información brindada, ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando:
 - “¿Señor (*dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario*), la información recibida está clara? ¿hay algo más en que le pueda ayudar?

Finalización del servicio:

- Invite al ciudadano (a) a calificar el servicio recibido con una encuesta de satisfacción, la cual le permitirá a la entidad entender las necesidades de la ciudadanía que acude a la Secretaría Distrital de Gobierno e implementar mejoras en el servicio. Utilizando el siguiente guion:
 - “Señor (*dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario*), ¿desea calificar el servicio recibido?”
- Si el ciudadano (a) acepta calificar el servicio, se debe diligenciar la encuesta en línea, formulando las preguntas tal cual están escritas en el formato y seleccionando las opciones de acuerdo con las respuestas del ciudadano (a).
- Despidase amablemente del ciudadano (a) agradeciendo la llamada, identificando la entidad y el nombre de la persona que le atendió, con el siguiente guion:
 - “Gracias por comunicarse con (*nombre del punto o entidad*); le hablo (*primer nombre y apellido*) que tenga un buen día”.
- Si se presenta una acción pendiente de resolución, despidase agregando valor, con el siguiente guion:
 - “Gracias por comunicarse con (*nombre del punto o entidad*); recuerde que (*añada un valor agregado a la respuesta*), le hablo (*primer nombre y apellido*) que tenga un buen día”.
- Para conocer los mecanismos de contacto con las Dependencias que integran la SDG y las localidades, por favor diríjase al enlace <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>.

Atención telefónica en Oficina

La atención se brinda por extensión, y hace referencia a las dependencias, alcaldías locales o inspecciones.

Acciones de anticipación:

- Verifique que se conocen las funciones del teléfono, cómo transferir una llamada o colocar una llamada en espera.
- Mantener a mano el listado de las extensiones a las que es posible transferir una llamada.

Contacto Inicial:

- Es importante saludar primero con frases como:
 - “Buenos días”, “Buenas tardes”
 - (*Indique el nombre de la dependencia*)
 - (*Indique el nombre y apellido de quien contesta*)
 - (*esperar que la persona detrás de la línea responda*)

Desarrollo del Servicio:

- Escuche con atención al ciudadano (a), no interrumpa, así la solicitud no sea de su competencia.
 - ¿Con quién tengo el gusto de hablar? (*esperar que el ciudadano se identifique*)
 - “De acuerdo señor (*dirigiéndose al ciudadano (a) con el nombre identitario*), me indicaba usted que (*parafrasear la petición*)”.

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

- Si está en la medida de sus posibilidades o competencia resolver la solicitud, facilite la información completa y cerciórese que la información quedó clara y que está cumpla las expectativas.
- Si la solicitud no es de su competencia, amablemente comuníquese que se transferirá la llamada al área encargada o indique el número de teléfono donde puede recibir la información que el ciudadano (a) está buscando.
- Si requiere transferir la llamada a otra dependencia, solicite al ciudadano (a) que permanezca en línea mientras lo comunica con la dependencia y con el Servidor Público competente.
- Marque la extensión, espere que contesten, informe al servidor público que contesta la llamada a transferir, que le va a comunicar con el Señor (a) (con el nombre identitario) necesita (parafrasear la petición)", y luego transfiera la llamada.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin verificar que alguien sí va a atenderlo. No hay nada más molesto que le pasen la llamada a otra extensión donde nadie contesta.
- De transferirse la llamada infórmele al ciudadano (a) que va a ser atendido por (nombre del encargado que toma la llamada).
- En caso de que marque la extensión y no reciba respuesta, retome la llamada del ciudadano (a), tomando los datos con el siguiente guion:
 - *"Gracias por su amable espera en línea, (informando al ciudadano (a) que no fue posible transferir la llamada a la dependencia encargada).*
 - *Por lo anterior requerimos sus datos para que lo contacte la persona que tiene la información, le agradecemos nos confirme:*
 - *Nombre completo*
 - *Número de teléfono o móvil de contacto*
 - *Correo electrónico*
- Todo servidor público, competente sobre el tema pendiente de resolver a un ciudadano (a), deberá ponerse en contacto con la persona que demanda del servicio, cumpliendo con los principios de una atención clara, cálida, coherente, oportuna y eficiente.

Finalización del servicio:

- Si la llamada fue atendida directamente por usted, confirme con el ciudadano (a) que le haya quedado clara la información y si requiere información adicional.
- Despídase amablemente.

2.3. CANAL VIRTUAL

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información de los trámites y servicios que prestan las entidades públicas y empresas privadas del distrito capital y así promover un cambio de cultura hacia lo digital.

De igual forma, en este canal se incluyen las redes sociales de la Secretaría Distrital de Gobierno, lo cual, en términos de gestión de peticiones ciudadanas, cuenta con un documento denominado Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales Código SAC-IN007.

Los medios virtuales con los que cuenta la SDG son:

- a. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha
- b. SuperCade Virtual

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

- c. Portal Web
- d. Correo Electrónico
- e. Redes sociales

2.3.1. ATENCIÓN VIRTUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), es el mecanismo de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los solicitudes interpuestas por la ciudadanía indistintamente su tipología o canales de recepción, los ciudadanos podrán acceder a la plataforma mediante el enlace: <http://www.bogota.gov.co/sdqs/> e interponer sus derechos de petición; la plataforma es administrada por la Secretaría General de la Alcaldía de Mayor de Bogotá, pero hace posible que todas las entidades distritales se conecten en línea y tiempo real, lo cual favorece la oportunidad en el trámite de requerimientos.

Todos los derechos de petición interpuestos ante la SDG deberán ser registrados en el BTE y en el AGD- ORFEO cuando así se requiera, los tiempos de respuesta deberán ser siempre los dispuestos para cada tipología en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” o aquella que la modifique.

Los protocolos de atención al derecho de petición se encuentran establecidos en las políticas de operación del procedimiento SAC-P001 “Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía”.

2.3.2. ATENCIÓN VIRTUAL SUPERCADÉ VIRTUAL

El SuperCADE Virtual es una aplicación móvil desarrollada y administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que se construyó teniendo como objetivo acercar los servicios de las entidades distritales y algunas nacionales a los ciudadanos que deseen interactuar de manera virtual con la administración. En la aplicación se integran los servicios de la Línea 195, la guía de trámites y servicios y BTE para la interposición de derechos de petición.

2.3.3. ATENCIÓN VIRTUAL PORTAL WEB

La SDG cuenta con 21 portales web, que corresponden: 1 al Nivel Central de la SDG y 20 a las alcaldías locales del Distrito Capital; las 21 páginas web contienen información estandarizada, para que la ciudadanía pueda encontrar la información de manera ágil a la hora de hacer uso de este canal de los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.

En el banner principal de la página del Nivel Central de la SDG los ciudadanos podrán encontrar noticias relevantes de la ciudad, del sector gobierno, de la entidad y los proyectos distritales que adelanta, información relacionada con los principales trámites y servicios ofrecidos por la entidad, así como acceso para adelantar aquellos que se pueden realizar de manera virtual; los trámites que se encuentran allí publicados son:

Trámites

- Autorización para la realización de concursos
- Certificado de residencia
- Inscripción de la propiedad horizontal

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

- Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal
- Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas
- Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados
- Registro de Objeciones Comparendos CNSCC
- Registro de ejemplares caninos de manejo especial
- Registro para parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento
- Registro extinción de la propiedad horizontal
- Recurso de Apelación Comparendos CNSCC
- Sello Seguro
- Solicitud de concepto previo para la operación de juegos
- Supervisión delegados de sorteos y concursos
- Toma de juramento como colombiano por adopción

Otros procedimientos administrativos (OPA's)

- Acompañamiento a la movilización y protesta social
- Citaciones y notificaciones audiencias públicas
- Consulta para los procesos policivos y administrativos y de policía en segunda instancia
- Denuncia posibles actos de corrupción
- Documentos Extraviados
- Información sobre indebida Ocupación del Espacio Público
- Notificaciones actuaciones disciplinarias
- Recepción y Trámite de Quejas y Soluciones
- Ventanilla virtual de radicación de Documentos en línea para Trámites ante las 20 Alcaldías Locales y Nivel Central

Otros Servicios

- Ruta de atención a víctimas de presunto abuso de autoridad por parte de la fuerza pública
- Ruta de atención distrital contra la trata de personas
- Ruta distrital de atención a víctimas de violencia por orientación sexual e identidad de género
- Ruta Distrital de Protección para Defensores y Defensoras de Derechos Humanos
- Ruta por la reconciliación

El acceso a cada uno de los portales web de la SDG y las Alcaldías locales se realiza a partir de los siguientes enlaces:

Tabla No. 3 Enlaces portal web nivel central SDG y alcaldías locales

PUNTO DE ATENCIÓN	ENLACE PORTAL WEB
Nivel Central	www.gobiernobogota.gov.co

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

Alcaldía Local Usaquén	www.usaquen.gov.co
Alcaldía Local Chapinero	www.chapinero.gov.co
Alcaldía Local Santa Fe	www.santafe.gov.co
Alcaldía Local San Cristóbal	www.sancristobal.gov.co
Alcaldía Local Usme	www.usme.gov.co
Alcaldía Local Tunjuelito	www.tunjuelito.gov.co
Alcaldía Local Bosa	www.bosa.gov.co
Alcaldía Local Kennedy	www.kennedy.gov.co
Alcaldía Local Fontibón	www.fontibon.gov.co
Alcaldía Local Engativá	www.engativa.gov.co
Alcaldía Local Suba	www.suba.gov.co
Alcaldía Local Barrios Unidos	www.barriosunidos.gov.co
Alcaldía Local Teusaquillo	www.teusaquillo.gov.co
Alcaldía Local Los Mártires	www.martires.gov.co
Alcaldía Local Antonio Nariño	www.antonionarino.gov.co
Alcaldía Local Puente Aranda	www.puentearanda.gov.co
Alcaldía Local La Candelaria	www.lacandelaria.gov.co
Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe	www.rafaeluribe.gov.co
Alcaldía Local Ciudad Bolívar	www.ciudadbolivar.gov.co
Alcaldía Local Sumapaz	www.sumapaz.gov.co

Los portales web deben acompañarse de 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; La directiva presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en vigencia.

2.3.4. ATENCIÓN VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO

Los servidores públicos de la SDG son responsables del correcto uso de su cuenta de correo electrónico institucional, razón por la cual no deben permitir el acceso de un tercero, tampoco se podrá hacer uso del correo electrónico para temas personales, ni para la distribución de mensajes con contenidos que no guarden relación alguna con el qué hacer de la SDG. Los servidores públicos y colaboradores de la entidad deberán seguir las siguientes recomendaciones al hacer uso de este canal de comunicación:

- Responder únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y dar respuesta desde el mismo correo.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar 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 público 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.

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”



Manual de Atención a la Ciudadanía

- 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 público 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.

2.3.5. REDES SOCIALES

El servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones que realiza la función de Administrador de redes sociales deberá establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales de la SDG con las cuales interactúa la ciudadanía a través de las plataforma Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok y YouTube, para estar al tanto de los mensajes recibidos y responder inmediatamente en el caso de conocer la respuesta, puede incluir la invitación al ciudadano para que consulte la información compartida a través del portal web de la SDG. La respuesta del Administrador de redes sociales siempre tendrá que ser clara, oportuna, exacta y escrita haciendo uso correcto de la ortografía.

Si no es posible responder de manera inmediata es preciso continuar con lo indicado en la Directiva 004 del 25 de mayo del 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y adoptada por la Secretaría Distrital de Gobierno, dicho protocolo de atención al derecho de petición recibido por redes sociales se encuentra establecido en las políticas de operación del procedimiento SAC-P001 “Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía”, y desglosado a detalle con el documento de Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales SAC-IN007.

2.2. PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

2.2.1. PRINCIPIOS

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”



Manual de Atención 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 lo 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.

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.

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.

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.

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.

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

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 públicos a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores públicos y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

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 o con su entorno y con la administración local; por lo 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, según 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 integralidad y la lucha contra la corrupción.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos de la SDG en virtud del Decreto 815 del 2018 deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas actitudinales; que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con base a las siguientes características:

- **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.

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de las personas usuarias (internas y externas) 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 manejo positivo y 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:** Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

2.3. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Tabla N° 4 Derechos y Deberes de la ciudadanía.

DERECHOS	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 definidas 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.	

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

DERECHOS	DEBERES
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de ésta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la administración distrital.
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.	Elevar solicitudes y requerimientos a la administración distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.	Elevar solicitudes y requerimientos a la administración distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.	Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.	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.
Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.	
Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.
Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.	
Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la 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.
Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la administración distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.	
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.

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"



Manual de Atención a la Ciudadanía

DERECHOS	DEBERES
Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.	
Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.	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.
Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.	

2.4. DEFENSOR DEL CIUDADANO

En el marco de las facultades conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 489 de 1998, mediante las cuales se desarrollaron los principios a los que se circunscriben las autoridades administrativas de todos los niveles, se expidieron los Decretos Distritales 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” y 847 del 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” con el propósito de articular los intervinientes en la figura del Defensor del Ciudadano, particularizar sus funciones y garantizar el cumplimiento de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía.

En este sentido, la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la resolución 216 de 2024 “Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital”, documento mediante el cual se realiza una descripción detallada de las actividades que debe desarrollar el Defensor del Ciudadano en cada entidad. Con esta nueva integración normativa se establecen metas específicas que actúan como la ruta de navegación del Defensor del Ciudadano, mismas que son evaluadas por parte de la Alcaldía de Mayor de Bogotá.

El Defensor del Ciudadano deberá realizar las funciones mencionadas en el marco normativo citado previamente:

- Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore El Servicio de Atención a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a los servidores públicos y ciudadanía en general.
- Promover la utilización de diferentes canales del Servicio de Atención a la Ciudadanía, su integración y la

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

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 ente la Ciudadanía y la SDG. El Defensor del Ciudadano, no atenderá los requerimientos ciudadanos en primera instancia, ni tampoco reemplaza los canales de interacción ciudadana con los que la SDG cuenta.

Ahora bien, los canales de atención a través de los cuales la ciudadanía puede contactarse con el Defensor de la Ciudadanía son:

- **Correo electrónico:**
 - defensorciudadanoSDG@gobiernobogota.gov.co
 - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co.
- **Línea telefónica:** (+60) 1 338 70 00 Ext. 4002

2.5. ATENCIÓN DIFERENCIAL, PREFERENCIAL Y SEGÚN GRUPOS POBLACIONALES.

2.5.1. Lineamientos de Atención Diferencial y Preferencial:

La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con su vocación de servicio, que tiene como razón de ser al ciudadano, cuenta con el Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad SAC-M002. Este se construye bajo los preceptos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que garantiza la protección en Colombia al haber ratificado la Convención del año 2006 aprobada mediante la Ley 1346 del 31 de Julio de 2009, y la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2023-2034, aprobada mediante Decreto distrital No. 089 de 2023.

Así mismo, el Manual de Atención Diferencial y Preferencial estipula los lineamientos para que las dependencias de nivel central de la SDG, las 20 Alcaldías Locales y los puntos de atención de la red CADE que se encuentran en el Acuerdo de niveles de servicio, garanticen la atención incluyente no sólo frente a las accesibilidad física y tecnológica, sino a través de un robustecimiento de una cultura organizacional de servicio.

A continuación, se relacionan los criterios básicos de accesibilidad según los canales de interacción presencial (espacios físicos) virtual y telefónico:

2.5.2. Accesibilidad a los Espacios Físicos

En nivel central y en los puntos de atención a la ciudadanía de las alcaldías locales se realizan los ajustes requeridos acorde a las normas, reglamentos o procedimientos, que garantizan el servicio de atención y acceso a la información, la cual debe estar en formatos accesibles y de fácil comprensión, uso de dispositivos técnicos y tecnológicos y procesos de sensibilización a Servidores Públicos para brindar asistencia y apoyo según se requiera. Teniendo en cuenta la Norma técnica colombiana de accesibilidad 6047, en la SDG se tendrá en cuenta:

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- La inclinación de las rampas.
- Las ventanillas deben contar con diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el Servidor Público, disponer de sillas prioritarias, aplicar políticas de excelencia y calidad en el servicio de atención a la ciudadanía.
- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso (piso podotáctil) con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales (digiturno).
- En la recepción, con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, este además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, y su cuidador cuando se requiera.

2.5.3. Accesibilidad al Canal virtual

Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos de en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar antiz el acceso universal a las páginas web en Colombia entre ellas se encuentran:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea actualizada. Evitar el uso de tecnicismos y siglas sin definición.
- La información debe ser clara y contar con videos en Lengua de Señas Colombianas o/y Close Caption.
- Usar y habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico.
- Contar con un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, para consulta de la ciudadanía, así mismo teniendo en cuenta los cuatro (4) principios establecidos en la Norma Técnica de Calidad 5854 de 2011 “Accesibilidad páginas Web”, los cuales son: perceptible, operable, comprensible y robusto.

2.5.4. Accesibilidad al Canal telefónico

Frente a la accesibilidad, en el marco de lo establecido en la normatividad vigente, en especial en la Ley 1618 de 2013 (derechos de las personas en situación de discapacidad) y la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, todas las entidades públicas deben garantizar el acceso a los servicios de la Administración Pública.

Conforme a ello, el canal virtual y el canal telefónico son fundamentales para garantizar una adecuada comunicación ciudadano(a) - entidad pública, por lo cual deben ser completamente accesibles y ajustados de manera continua, para que independientemente de las características de las personas, ellas puedan ejercer su derecho de mantenerse informada y así acceder a los servicios que presta el Estado.

Para tal efecto, cada dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno deberá consultar y acceder a los instrumentos existentes que han sido puestos a disposición por el Departamento Nacional de Planeación con la finalidad de fortalecer no sólo la atención telefónica sino también virtual.

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

2.6. Atención con enfoque poblacional preferencial:

El servicio de atención a la ciudadanía desde un enfoque poblacional preferencial tiene por objetivo visibilizar las particularidades y necesidades de la ciudadanía, en aras de confrontar aquellas situaciones de exclusión y discriminación mediante la generación de acciones diferenciales, lo cual permitirá que la ciudadanía identificada dentro de dichos grupos poblacionales pueda ejercer el goce efectivo de sus derechos.

Para ello en cada punto de atención a la ciudadanía tanto del nivel central como local de la SDG, se tendrá prelación en la atención, siguiendo los protocolos y procedimientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la solicitud o trámite que se demande por los grupos poblacionales caracterizados según los lineamientos distritales. Para mayor información al respecto, se puede consultar el Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales SAC-M005.

2.6.1. Atención con enfoque de género

Este enfoque permite asumir la existencia de relaciones de poder y desigualdad entre mujeres y hombres, las cuales se desarrollan a través de creencias, roles estereotipos e imaginarios que finalmente contribuyen al aumento de las brechas de desigualdad. Estas dinámicas generan consecuencias negativas para las mujeres, dentro de las cuales se pueden identificar el impedimento al acceso y goce efectivo de los derechos, el acceso al control de bienes y recursos y a la poca participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria. (Acuerdo 761, 2020).

Los estereotipos de género más frecuentes son los siguientes:

- Rasgos de personalidad: Se espera que las mujeres sean complaciente y emocionales, y los hombres seguros y agresivos.
- Comportamiento doméstico: Se espera que las mujeres realicen los trabajos de cuidado, y los hombres se encargan de las finanzas o lo mecánico.
- Ocupaciones: Se espera que las mujeres sean profesoras o enfermeras, y los hombres médicos o ingenieros.
- Físico: Se espera que las mujeres sean delgadas y elegantes, y los hombres altos y musculosos. Las principales recomendaciones para la atención de mujeres son las siguientes:
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Se recomienda en todos los canales de atención a la ciudadanía se divulgue la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio. la cual podrá consultar, en el siguiente enlace: <http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>.

2.7. Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención

Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

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"

Manual de Atención a la Ciudadanía

Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Atención prioritaria:** Es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Fila prioritaria:** Fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Silla prioritaria:** Sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.

Es importante que la primera o primeras filas de sillas cercanas a los módulos de atención se destinen a los grupos poblacionales establecidos, las cuales deberán identificarse con diferente color o señalización correspondiente. Cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos.

Sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos y las ciudadanas en la atención presencial.

Este sistema tiene como principal objetivo la aplicación de esquemas sencillos de filas de espera de la ciudadanía que se deben aplicar de acuerdo con la afluencia de personas, el tipo de población y la característica del trámite que se va a realizar. El uso de los diferentes esquemas permite mejorar la experiencia de la ciudadanía al disminuir el tiempo de espera, aumenta la eficiencia en la atención, el rendimiento en el número de personas atendidas y reduce el abandono.

2.7.1. Personas mayores, niños, niñas y adolescentes

Al momento de su atención tenga en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

2.7.2. Personas con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niños o niñas en brazo, personas con problemas de seguridad y/o protección.

Priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad.

2.7.3. Persona con enfermedades terminales o catastróficas, personas de la fuerza pública

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

2.7.4. Cuidadores y Cuidadoras del Distrito Capital

El Sistema Distrital de Cuidado —liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer— articula servicios para atender las demandas de cuidado de manera corresponsable entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares, con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos. Esto se realizará a través de la reducción del tiempo de trabajo de cuidado no remunerado, el reconocimiento de este trabajo y de quienes lo realizan y la redistribución de este trabajo de forma corresponsable.

El Sistema está dirigido hacia las personas cuidadoras del Distrito Capital, cuya actividad principal son los trabajos de cuidado no pagos, por ejemplo: el cuidado de niños y niñas, personas mayores o personas con discapacidad; y/o llevar a cabo actividades para el mantenimiento del hogar como la limpieza, cocina, lavado, planchado de ropa, compras, entre otras.

La Secretaría Distrital de Gobierno recomienda priorizar la atención de cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.

2.8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

La encuesta de percepción y satisfacción del servicio 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 lo tanto, se propone que este instrumento brinde información que genere retroalimentación y acciones de mejora.

2.8.1. Generalidades de la encuesta

- Periodicidad de Aplicación de la encuesta: La encuesta se aplica en todas las atenciones e interacciones de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de Gobierno bien sea de manera presencial o virtual.
- 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 el ingreso a un enlace virtual dispuesto en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno <https://app.gobiernobogota.gov.co/encuestas/index.php/387546?newtest=Y&lang=es>

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

- Al ingresar a dicho enlace la ciudadanía podrá encontrar el formato Código: SAC-F010, mediante este se disponen para el correspondiente diligenciamiento, los atributos del servicio que son susceptibles de evaluar, junto con otros aspectos de caracterización poblacional.
- Cobertura Geográfica: La encuesta es aplicada presencial, virtual y/telefónicamente que reciban un trámite y/o servicio en las dependencias y puntos de atención de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- ¿Quién la aplica?: Ciudadanía que reciba trámites y/o servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno en el nivel central y local, así como aquellos(as) que establezcan interacción con la entidad a través de canales virtuales.

2.8.2. Paso a Paso del diligenciamiento de la encuesta

Para el diligenciamiento de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana, es necesario que su aplicación sea voluntaria por parte del ciudadano y haya una aceptación de la política de tratamiento de datos.

- Tipo de actor: Se solicita a la ciudadanía identificarse dentro de algún grupo de actores del servicio, entiéndase como ciudadano, comunitario, público, colaborador del Estado, privado u otro.
- Seleccionar si desea registrar la encuesta como anónimo: Se solicita a la ciudadanía seleccionar si desea aplicar la encuesta como anónimo, en caso contrario, se le desplegará una serie de campos tendientes a diligenciar su correo electrónico, nombres y apellidos completos, sexo asignado al nacer, identidad de género,
- orientación sexual, edad, estrato, localidad de residencia e identificación dentro de algún grupo poblacional priorizado.
- Diligenciamiento de las preguntas asociadas a la caracterización demográfica: Se solicita a la ciudadanía seleccionar la opción con la cual se sienta representado.
- Seleccionar el canal de acceso al servicio: Se solicita a la ciudadanía seleccionar el medio de acceso al servicio, es decir, presencial o virtual.
- Seleccionar el trámite o servicio realizado: Se solicita a la ciudadanía seleccionar el trámite o servicio realizado; de no encontrarse dentro del listado desplegado, se debe indicar en la casilla otro, el trámite o servicio realizado.
- Calificar el la percepción y satisfacción del servicio según las siguientes preguntas:
- En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo. ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio recibido?

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo. ¿Qué tan fácil fue realizar el trámite?

En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo. ¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud?

- Enviar: Al haber diligenciado toda la encuesta, debe dar clic en la opción ENVIAR y la encuesta se habrá registrado exitosamente.

2.8.3. Consolidación de resultados de aplicación del servicio

Dada la importancia que tiene en el proceso de toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de los servicios que brinda la Secretaría Distrital de Gobierno, tanto en el

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"

Manual de Atención a la Ciudadanía

nivel central como en las alcaldías locales, y teniendo en cuenta que la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana se concibe como un instrumento fundamental para obtener información que genere un retroalimentación integral y acciones de mejora que conduzcan al acercamiento entre la administración y la ciudadanía, es prioritario dar aplicación masiva a esta herramienta así como generar dinámicas de apropiación de la encuesta como un elemento decisivo en el proceso de mejora continua de la entidad y la consecuente generación de valor público en la sociedad del distrito capital.

Es necesario resaltar, que en aras de obtener resultados representativos es importante garantizar la aplicación de la encuesta en todas las interacciones de la ciudadanía con la entidad a través de canales presenciales y virtuales, tal que, dicha actividad no debe asumirse como únicamente del resorte del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía sino de todos los servidores(as), áreas, dependencias y grupos de trabajo de la SDG que tengan interacción con la ciudadanía.

Así pues, de manera mensual se realiza la consolidación de la información obtenida en el periodo de aplicación de la encuesta, la cual se presenta de cara a la ciudadanía mediante un informe detallado que establece los principales aspectos de percepción y satisfacción del servicio por parte de la experiencia ciudadana en el marco de su interacción con la entidad a través de los diversos canales de servicio de la entidad.

2.8.4. 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.

2.8.5. Niveles de daño o impacto de la percepción

Tabla No. 5 Identificación de niveles de riesgo de los resultados de la encuesta

Niveles de daño o impacto 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 o 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 o 3 evaluaciones negativas 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 o 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.

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



Manual de Atención a la Ciudadanía

Niveles de daño o impacto de la Percepción	Porcentaje de desempeño asociado	Periodicidad de ocurrencia para la toma de acciones de mejora	Impacto	Prioridad de Mejora	Acciones de Mejora
Tolerable	Mayor al 70% y menor o igual al 80%	2 evaluaciones Consecutivas o 5 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Leve	Normal	*Solicitud al servidor público de revisión de protocolos de atención a la ciudadanía.
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 correspondería a 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 lo tanto, representa un nivel de riesgo Medio, el cual aun siendo catalogado como deficiente implica que hay 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 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 mejora expresadas según la categoría en cuestión.

Manual de Atención a la Ciudadanía

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC-C	Caracterización del proceso
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
SAC-M005	Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales
SAC-P001	Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía
SAC-IN007	Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales
SAC-F010	Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991		Toda la Norma
Ley 489	1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones	Toda la Norma
Ley 1437	2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”	Artículo 1 a 102
Ley 1712	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
Ley Estatutaria 1581	2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales de datos personales”	Toda la norma
Ley 1755	2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del	Toda la norma

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”	
Ley 1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	Toda la norma
Ley 1448	2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones	Toda la norma
Ley 70	1993	Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política.	Art. 2
Decreto Distrital 197	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 847	2019	"Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones. "	Toda la norma
Decreto 815	2018	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos	Toda la norma
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Artículo 12
Decreto 428	2018	Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo Distrital 700 de 2018 “Por	Artículo 13

Manual de Atención a la Ciudadanía

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		medio del cual se implementa un programa de apoyo al personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito “Héroes del Distrito” y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana” y se dictan otras disposiciones	
Acuerdo 761	2020	Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020- 2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI	Toda la norma
Resolución 216	2024	Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital	Toda la norma
Directiva Presidencial No. 02	2019	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado	Toda la norma
Decreto 089	2023	Por medio del cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para Bogotá D.C 2023-2034	Toda la norma
Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad Naciones Unidas	2006	N / A	Toda la norma
Sentencia T-349 de agosto	1996	Derecho a la supervivencia cultural- principio de diversidad étnica y cultural.	Toda la norma

Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Manual de servicio a la		Alcaldía Mayor de Bogotá	https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-

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”

Manual de Atención a la Ciudadanía

Ciudadanía del Distrito Capital	Enero de 2022	Secretaría General	interes/publicacion/manual-de-servicio-a-la-ciudadania-del-distrito-capital-version- 2
Documento CONPES 14 de 2020	2020	Consejo Nacional de Política Económica y Social	https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/doc_conpes_d.c_14_pmyeg_1.pdf
Norma Técnica de Calidad 5854	2011	Organización Internacional de Normalización	https://colnodo.apc.org/es/presentacion-de-la-norma-tecnica-colombiana-de- accesibilidad-web
Norma Técnica de Calidad 6047	2013	ICONTEC	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf