



GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN – MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Diciembre de 2019

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	2
INTRODUCCIÓN.....	4
Descripción de la Guía	6
Formato de Autoevaluación.....	6
Hoja No. 2 – Conceptos	7
Hoja N° 3 - Instructivo	8
Hoja No. 4 – Información General.....	10
Hoja No. 5 – Formulario Ventanilla Hacia Adentro	11
Hoja No. 6 – Resultados Ventanilla Hacia Adentro	12
Hoja No. 7 – Formulario Ventanilla Hacia Afuera.....	13
Hoja No. 8 – Resultados Ventanilla Hacia Afuera.....	14
Hoja No. 9 – Plan de Mejoramiento	15
BIBLIOGRAFÍA.....	16

PRESENTACIÓN

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, un adecuado servicio *"...supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo"*¹.

Desde ésta perspectiva, la gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ha estructurado un Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, con el fin de proporcionar a las entidades del Distrito una herramienta que les permita realizar un proceso de autoevaluación de cumplimiento de atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a partir del cual se identifiquen las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora.

De esta manera se dará cumplimiento con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como es la de Seguimiento y evaluación, establecida en el numeral 3 del artículo 9 Decreto 197 de 2014, que cita: *"La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio"*².

¹ Decreto 197 de 2014 Alcalde Mayor; por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

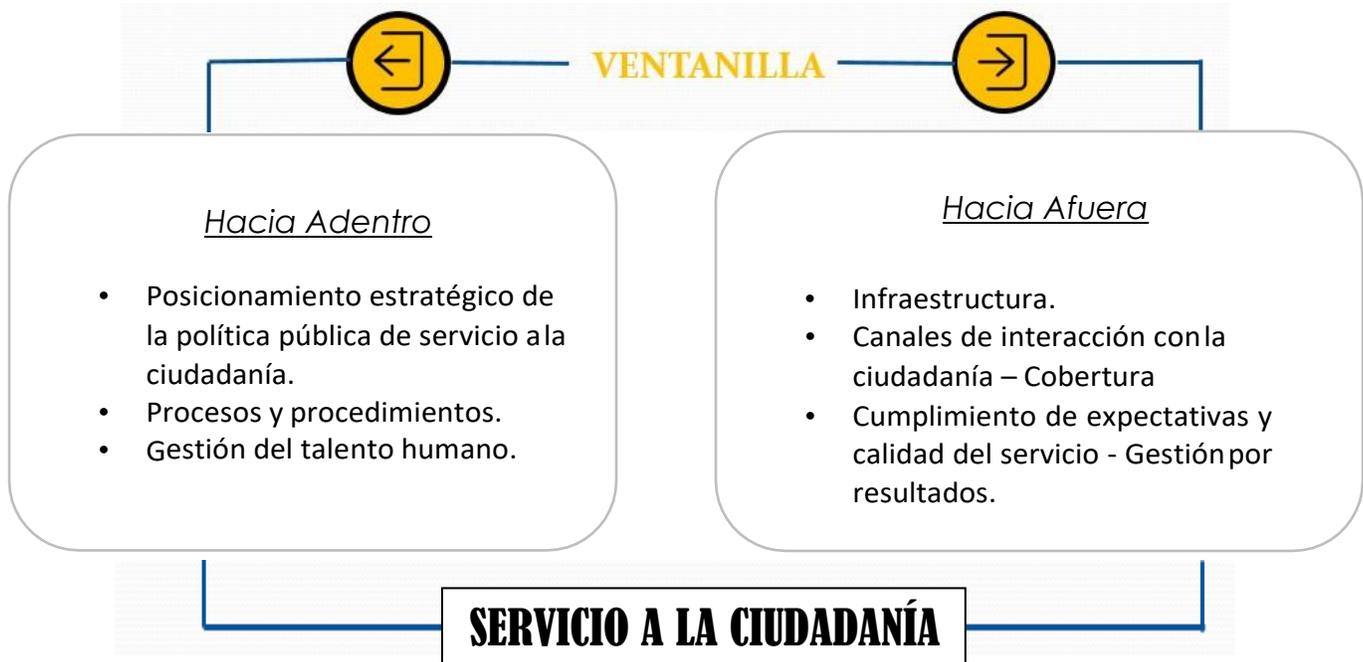
² Decreto 197 de 2014 Alcalde Mayor; por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. ARTÍCULO 9º - De las líneas transversales, literal 3.

El presente modelo de seguimiento y medición de la calidad del servicio es una herramienta que facilita la autoevaluación con relación al cumplimiento de los diferentes lineamientos relacionados con la calidad de la atención prestada a la ciudadanía.

INTRODUCCIÓN

Fundamentados en los componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la Ciudadanía (DNP, 2017), se definen para el presente Modelo de Seguimiento y Medición de la Calidad del Servicio para las Entidades Distritales, dos grandes ventanillas de evaluación, que permiten integrar los procesos internos de las entidades, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios; a través de las cuales se pretende realizar un seguimiento transversal a las entidades e identificar el nivel de calidad con que se está dando respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Estas ventanillas y sus componentes integradores son:



La integración de las diferentes perspectivas de análisis en el Modelo es una condición indispensable para poder llevar a cabo una evaluación rigurosa y completa, que incluya los diferentes elementos que confluyen en la prestación del servicio.

Ventanilla hacia Adentro

Planeación Estratégica	Procesos	Talento Humano
<ul style="list-style-type: none"> • Define el grado de importancia del área de servicio a la ciudadanía. • Permite identificar los objetivos, indicadores y metas. • Permite identificar los niveles concretos de responsables. • Asignación de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lo que se hace y como se hace. • Deben estar alineados con la estrategia, misión y objetivos. • Contribuyen de forma sostenida a los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la puerta de entrada de la ciudadanía a la interacción con la administración pública. • Busca el desarrollo de la entidad y de sus servidores de manera estratégica donde se incluyan las habilidades, capacidades y competencias.

Ventanilla hacia Afuera

Accesibilidad e Infraestructura	Canales de Atención	Gestión por Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones orientadas al incremento de los espacios de atención y de la accesibilidad. • Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y el mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad, con las que cuenta la entidad para brindar atención y prestar los servicios a la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permiten a la ciudadanía expresar sus necesidades y expectativas frente a los distintos servicios prestados. • Permite ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constante monitoreo y evaluación con el objetivo de medir su efecto e impacto final del servicio a la ciudadanía. • Mejoramiento continuo en el propósito de generar valor agregado a los usuarios, mejorando la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Descripción de la Guía



La presente guía es un documento técnico de apoyo, desarrollado con el fin de orientar a las Entidades Distritales en la aplicación del modelo de seguimiento y medición para la autoevaluación de los estándares de calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Formato de Autoevaluación

Implementación de la herramienta de autoevaluación para el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio.



El formato de autoevaluación está estructurado en un archivo de Excel, nueve (9) hojas, de las cuales cuatro (4) deben ser diligenciadas por la entidad evaluada (hojas 4, 5, 7 y 9), las demás hojas son de carácter informativo donde se puede encontrar información general del modelo y los resultados obtenidos de la ejecución de la autoevaluación, dichas hojas son enunciadas a continuación:

1. Inicio
2. Conceptos
3. Instructivo
4. Información general
5. Atributos a valorar ventanilla hacia adentro (VHAD)
6. Resultados ventanilla hacia adentro (VHAD)
7. Atributos a valorar ventanilla hacia afuera (VHAF)
8. Resultados ventanilla hacia afuera (VHAF)
9. Plan de mejoramiento

A título ilustrativo, se detallará cada una de las hojas incluidas en el archivo de Excel en mención.

Con el propósito de comprender la estructura del modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, se han sintetizado los conceptos básicos del modelo del formato de autoevaluación en la hoja N° 1 y 2 las cuales se deben de tener en cuenta antes de iniciar el diligenciamiento del formato.

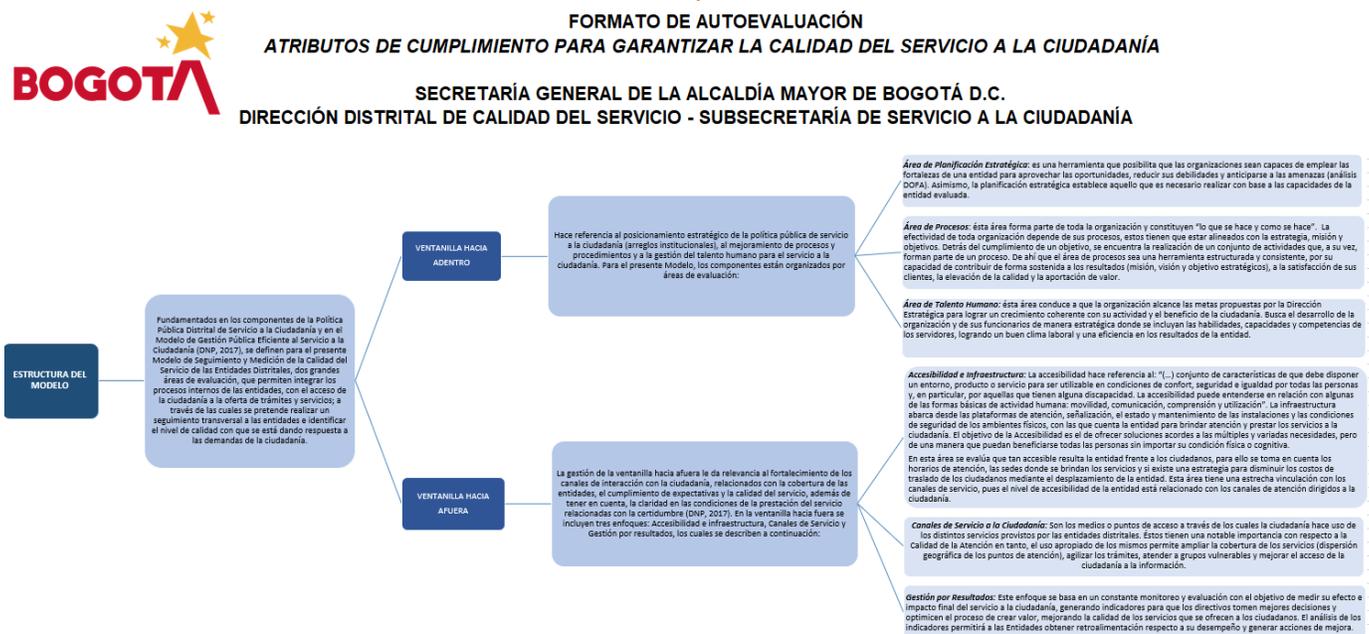
Hoja No. 2 – Conceptos

En esta hoja la entidad encontrará la estructura del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, en donde se podrá, de forma general tener una noción de los conceptos que abarcan el modelo.

La Estructura del modelo incorpora los conceptos básicos de:

- Ventanilla hacia adentro**
 - ✓ Planificación Estratégica
 - ✓ Procesos
 - ✓ Talento Humano
- Ventanilla hacia afuera**
 - ✓ Accesibilidad e Infraestructura
 - ✓ Canales de Servicio a la Ciudadanía
 - ✓ Gestión por Resultados

Figura 1
Conceptos



Fuente: Elaboración propia

Hoja N° 3 - Instructivo

La entidad podrá encontrar en esta hoja el esquema del Formato de Autoevaluación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio estructurado por ventanillas, áreas y categorías a evaluar.



- **Esquema Formato de Autoevaluación: Ventanilla hacia adentro**

- ✓ **Planificación Estratégica**

- Planeamiento Estratégico y Operativo
- Estrategia de comunicación con la ciudadanía

- ✓ **Procesos**

- Identificación de los procesos de la entidad
- Difusión y disponibilidad de los documentos
- Rediseño de procesos/trámites

- ✓ **Talento Humano**

- Perfil del cargo
- Inducción y capacitación del personal



- **Esquema Formato de Autoevaluación: Ventanilla hacia afuera**

- ✓ **Accesibilidad e Infraestructura**

- Punto de atención de servicio a la ciudadanía
- Condiciones del espacio físico
- Equipamiento para la atención a la ciudadanía

- ✓ **Canales de Servicio a la Ciudadanía**

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual
- Canal móvil

- ✓ **Gestión por Resultados**

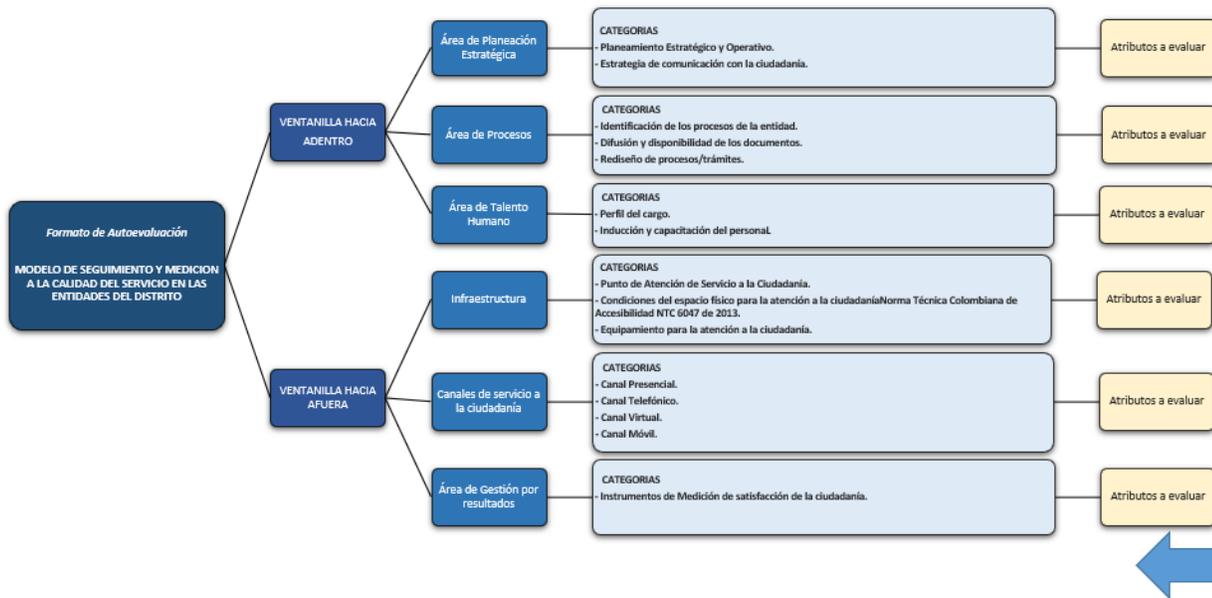
- Instrumentos de medición de satisfacción de la ciudadanía

Figura 2
Instructivo

INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN

El formato de autoevaluación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, permite a las entidades del distrito obtener un diagnóstico de la situación actual de la entidad en términos de calidad de servicio a la ciudadanía y con base en ello realizar seguimiento a la gestión.

A continuación se presenta el esquema del formato de autoevaluación con el fin de tener claridad para su lectura y diligenciamiento:



Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 4 – Información General

En esta sección se deberán completar los campos necesarios relacionados con la información de la entidad y del responsable del diligenciamiento.



Campos necesarios:

- ✓ Sector al que pertenece la entidad
- ✓ Nombre de la entidad evaluada
- ✓ Fecha de diligenciamiento del formato de autoevaluación
- ✓ Cargo de quien diligencia el formato de autoevaluación
- ✓ Nombre de quien diligencia el formato de autoevaluación

Figura 3
Inicio

 ENTIDAD EVALUADA	
SECTOR AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD	
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA	
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	
CARGO DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN	
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN	



Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 5 – Formulario Ventanilla Hacia Adentro

Es en esta hoja, la entidad debe realizar un análisis de cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía correspondientes a la ventanilla hacia adentro.

Una vez se analice cada una de las áreas y categorías, se debe calificar el grado de cumplimiento a través de la ponderación asignada: Si (si se cumple) No (si no se cumple); adicionalmente, se debe registrar la evidencia acompañada del enlace o sitio donde reposan los documentos que soportan la calificación dada a cada uno de los atributos.

Figura 4
Preg. Ventanilla hacia Adentro

 FORMATO DE AUTOEVALUACION ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA ADENTRO" DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA																
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA										FECHA DE DILIGENCIAMIENTO						
ÁREA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA						ÁREAS										
Planeamiento Estratégico y Operativo	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Identificación de los procesos de la entidad	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Difusión y disponibilidad de los documentos	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Análisis de procesos/ trámites	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Rediseño de procesos/ trámites	Respu (SI / N
El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía, se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.	SI		La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describa cual es?	SI		La entidad cuenta con procesos y procedimientos en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.	SI		Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.	SI		La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.	SI		Se cuenta con propuestas de rediseño de procesos orientados a agilizar los trámites, eliminar pasos y/o requisitos innecesarios.	NO
El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.	SI		Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describa cuales son?	SI		La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.	SI		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.	SI		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para racionalizar los trámites.	SI		Se han implementado rediseños que impliquen mejoras en la atención al servicio del ciudadano.	NO
Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.	SI		La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.	SI								La entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios.	SI			
												Cuenta con una estrategia para la atención de trámites y servicios de alto impacto y/o demanda. Describala	SI			

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 6 – Resultados Ventanilla Hacia Adentro

En esta sección, podrán observar los resultados del nivel de calidad del servicio prestado a la ciudadanía por categoría y por área, a través de una escala de tres colores.



Escala de calificación:

- **Verde** – Cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (81% - 100%).
- **Amarillo** - Incumplimiento mínimo y/o potencial riesgo para la entidad de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (51% - 80%).
- **Rojo** - Incumplimiento total de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (0% - 50%).

Figura 5
Resultados Ventanilla hacia Adentro

 FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA ADETRRO" DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA									
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA							FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		
CUMPLIMIENTO DE LA CATEGORÍA	ÁREA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		ÁREAS				ÁREA DE TALENTO HUMANO		
	Planeamiento Estratégico y Operativo	Estrategia de Comunicación con la Ciudadanía	Identificación de los Procesos de la Entidad	Difusión y Disponibilidad de los Documentos	Análisis de Procesos/ Trámites	Rediseño de Procesos/ Trámites	Perfil del Cargo	Inducción y Capacitación del Personal	
	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	
CUMPLIMIENTO DEL ÁREA	100%		75%				100%		
	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y/O POTENCIAL RIESGO PARA LA ENTIDAD				CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		
CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	88%								



Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 7 – Formulario Ventanilla Hacia Afuera:

La entidad debe realizar en esta sección, un análisis de cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía correspondientes a la Ventanilla hacia Afuera.

Una vez se analice cada una de las áreas y categorías, se debe calificar el grado de cumplimiento a través de la ponderación asignada: Si (si se cumple) No (si no se cumple); adicionalmente, se debe registrar la evidencia acompañada del enlace o sitio donde reposan los documentos que soportan la calificación dada a cada uno de los atributos.

Figura 6
Cuestionario Ventanilla hacia Afuera

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO																		
ÁREAS																				
ACCESIBILIDAD - INFRAESTRUCTURA				CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				ÁREA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN												
Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2015	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Casual Presencial	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Casual Telefónica	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Casual Virtual	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Casual Móvil	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Instrumentos de Medición de Satisfacción Ciudadana	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
Los espacios físicos con que cuenta los puntos de atención están diseñados con la conformidad a la Norma respecto al acceso a los mejores ambientes, tales, sobre todo, respecto a la accesibilidad.	SI		Cuenta con un plan de mantenimiento correctivo y preventivo para cada punto de atención.	SI		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar los accedidos de la ciudadanía para la construcción del canal de atención.	SI		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar los accedidos de la ciudadanía para la construcción del canal de atención.	NO		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar los accedidos de la ciudadanía para la construcción del canal de atención.	NO		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar los accedidos de la ciudadanía para la construcción del canal de atención.	SI		Se aplica instrumentos de medición para conocer la satisfacción y percepción ciudadana del servicio prestado.	NO	
Existen un sistema de retroalimentación adecuada y orientado para identificar los principales áreas de atención de los usuarios, usuarios dirigidos a la ciudadanía, mediante un mecanismo medible de capacidad.	SI		Todos los canales de atención que cuenta la entidad se encuentran dentro del servicio que presta.	SI		La Entidad cuenta con módulos de atención a la ciudadanía en la Red CADE, Símbol Empleo.	SI		La entidad brinda información a la ciudadanía a través de la Red CADE, Símbol Empleo.	NO		Se ha implementado una plataforma virtual de atención en línea.	SI		La entidad tiene presencia en los siguientes CADE Móvil.	SI		Se realiza la verificación de que el servicio prestado se realice de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad.	SI	
El servicio de bajo público es accesible para todos los ciudadanos.	NO					La Entidad cuenta con punto propio para la atención a la ciudadanía.	SI		La entidad cuenta con otros líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía.	SI		La página web cuenta con el servicio de chat en línea.	SI		La entidad se brinda nivel de la ciudadanía, por medio de un servicio de atención al ciudadano.	SI		Se realizan los análisis de los resultados de los instrumentos de medición realizados por la entidad.	SI	
						La Entidad tiene atención a la ciudadanía en los días hábiles del horario de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.	NO		En todos los puntos de atención a la ciudadanía los funcionarios (programa de atención).	SI		El servicio de atención a la ciudadanía se brinda en los días hábiles del horario de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.	SI		La entidad cuenta con canales móviles para la atención a la ciudadanía.	NO		Se brindan los resultados al interior de la entidad.	NO	
						La Entidad tiene servicio de atención a la ciudadanía los sábados.	NO		Los ciudadanos pueden realizar PQRs.	NO		La entidad cuenta con correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con el tema que afecta a la ciudadanía.	NO		La entidad cuenta con canales móviles para la atención a la ciudadanía.	NO		Se entregan planes de mejora con base en los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición.	NO	
						La entidad cuenta con un sistema de asignación de temas.	SI		Cuando se radican PQRs se ingresan en el Sistema Operativo de la Oficina de Atención Ciudadana (SOPAC) y se genera un registro de atención.	SI		La entidad cuenta con un sistema de atención a la ciudadanía que permite dar seguimiento de la atención de interés a la ciudadanía.	SI		Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de los resultados obtenidos en la operación.	NO				
						Se cuenta con registros de medición de tiempo de atención.	SI		La entidad cuenta con un sistema de atención a la ciudadanía que permite dar seguimiento de la atención de interés a la ciudadanía.	SI		A través de una canal la entidad tiene la capacidad de atender por correo electrónico.	NO		Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de los resultados obtenidos en la operación.	NO				
						Los ciudadanos pueden realizar PQRs.	NO		Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de los resultados obtenidos en la operación.	SI		Se cuenta con la estadística de visitas a la página web.	NO							
						Cuando se radican PQRs se ingresan en el Sistema Operativo de la Oficina de Atención Ciudadana (SOPAC) y se genera un registro de atención.	SI		Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de los resultados obtenidos en la operación.	SI		Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de los resultados obtenidos en la operación.	SI							
						Los ciudadanos pueden realizar PQRs.	NO		Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de los resultados obtenidos en la operación.	NO										

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 8 – Resultados Ventanilla Hacia Afuera

La entidad podrá observar en esta hoja, los resultados del nivel de calidad del servicio prestado a la ciudadanía por categoría y por área, a través de una escala de tres colores.

 **Escala de calificación:**

- **Verde** – Cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (81% - 100%).
- **Amarillo** - Incumplimiento mínimo y/o potencial riesgo para la entidad de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (51% - 80%).
- **Rojo** - Incumplimiento total de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (0% - 50%).

Figura 7
Resultados Ventanilla hacia Afuera

 **FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN**
ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA AFUERA"
 DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO						
CUMPLIMIENTO DE LA CATEGORÍA	ÁREAS						
	ACCESIBILIDAD - INFRAESTRUCTURA		CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			ÁREA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	
	Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013	Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil	Instrumentos de Medición de Satisfacción Ciudadana
	67%	100%	60%	75%	56%	50%	40%
	83%		60%			40%	
CUMPLIMIENTO DEL ÁREA	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y/O POTENCIAL RIESGO PARA LA ENTIDAD			PERCIBIR COMO RIESGO	
CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	64%						



Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 9 – Plan de Mejoramiento

La entidad podrá establecer en esta hoja, las acciones a tomar con el fin de dar un tratamiento efectivo a los resultados de la autoevaluación, dichos planes deben ser estructurados según las necesidades de la entidad.

Figura 8
Plan de mejoramiento
FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN

ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "PLAN DE MEJORAMIENTO"

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO				
VENTANILLA HACIA ADETRON						
ÁREAS	CATEGORÍA	ATRIBUTOS DE GESTIÓN	RESULTADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Planeamiento Estratégico y Operativo	El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía, se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.	SI			
		El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.	SI			
		Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.	SI			
	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describe cuáles?	SI			
		Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describe cuáles son?	SI			
		La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.	SI			
PROCESOS	Identificación de los procesos de la entidad	La entidad cuenta con procesos y procedimientos: en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.	SI			
		La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.	SI			
	Difusión y disponibilidad de los documentos	Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.	SI			
		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.	SI			
	Análisis de procesos/ trámites	La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.	SI			
		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para racionalizar los trámites.	SI			
		La entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios.	SI			
		Cuenta con una estrategia para	SI			

Fuente: Elaboración propia



Contáctenos:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizará acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales conforme sea requerido, para ello, se debe realizar la solicitud a través del correo electrónico de la mesa de ayuda:

soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co - referenciando en el asunto "Modelo de Seguimiento acompañado del nombre de la entidad".

BIBLIOGRAFÍA

Decreto 197. Alcalde Mayor. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Bogotá, Colombia. Mayo 22 de 2014.

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública - CICGP (2008). X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Tomado de la Pag. Web: <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/03/Carta-iberoamericana-de-la-calidad.pdf>.

Armijo, Marianela (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL.

Veeduría Distrital. (2017). Diagnóstico de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC. Tomado de la Pag. Web: [http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Diagnostico%20de%20la%20politica%](http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Diagnostico%20de%20la%20politica%20)

Proyectó: Ana Violeta Malpica Parra – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Andrés Villamil Uribe – Profesional Universitario

Revisó: Claudia Ruiz Marín – Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL**

**MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
DEL DISTRITO CAPITAL**

Bogotá, julio de 2019

Alcaldía de Bogotá

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1) ALCANCE Y APLICACIÓN
- 1.2) NORMATIVIDAD
- 1.3) ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE PRESTA EL DISTRITO CAPITAL
- 1.4) PRINCIPIOS DEL SERVICIO EN EL DISTRITO CAPITAL
- 1.5) COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL DISTRITO CAPITAL
- 1.6) DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

2. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

- 2.1) CANAL PRESENCIAL
- 2.2) CANAL TELEFÓNICO
- 2.3) CANAL VIRTUAL 0

3. PROTOCOLOS DE SERVICIO

- 3.1) EN EL CANAL PRESENCIAL
 - 3.1.1) PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL PRIMER PUNTO DE CONTACTO
 - 3.1.2) PROTOCOLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 3.1.3) PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL
 - 3.1.4) PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL
 - 3.1.5) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL SUPERCARDE MÓVIL
 - 3.1.6) ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA DE ESPACIOS PARA EL SERVICIO EN EL CANAL PRESENCIAL
 - 3.1.7) SISTEMAS DE GESTIÓN DE FILAS DE ESPERA DE LOS CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL
- 3.2) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO
- 3.3) PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL
 - 3.3.1) PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT
 - 3.3.2) PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CORREO ELECTRÓNICO
 - 3.3.3) PROTOCOLO DE REDES SOCIALES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO 1. GUIONES PARA LLAMADAS A LA LÍNEA 195

ANEXO 2. GLOSARIO DEFINICIONES PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA



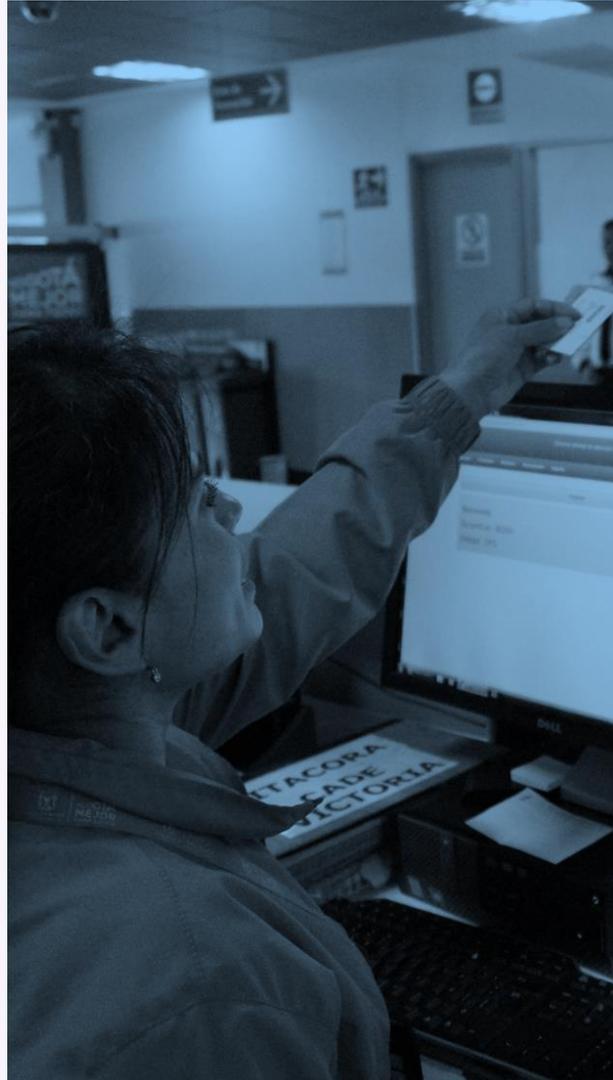
PRESENTACIÓN

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital es una guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

1. Aspectos Generales

1.1) Alcance y aplicación

Esta guía incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.



1.2) Normatividad

El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1482 de 2011
- ley 1448 de 2011
- Ley 982 de 2005
- Ley 527 de 1999
- Ley 489 de 1998
- Decreto 428 de 2018
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 062 de 2014
- Decreto 19 de 2012
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 371 de 2010
- Acuerdo Distrital 641 de 2016
- Acuerdo Distrital 257 de 2006
- Acuerdo Distrital 371 de 2009
- Acuerdo Distrital 529 de 2013
- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Resolución 003 de 2017
- Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006)
- Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013).
- Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en puntos de Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019.

1.3) Principios del servicio en el Distrito Capital

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios¹:

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

1. Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

1.4) Competencias de los servidores públicos

Los servidores del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan ² :

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

2. Decreto 815 de 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".

1.5) Competencias de los servidores públicos

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.

1.5) Competencias de los servidores públicos

Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión

Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

1.6) Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

DERECHOS

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.

Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.

Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

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.

DEBERES

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.

Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital

Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas 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.

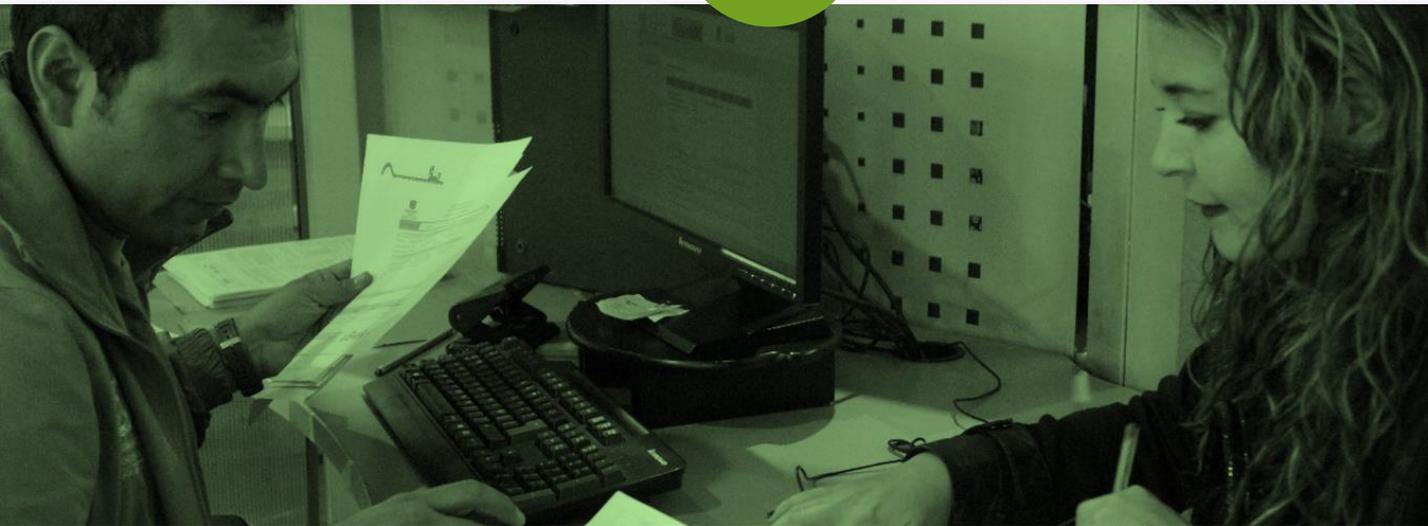
2. Canales de Interacción Ciudadana



Imagen 1. Modelo multicanal de servicio.

La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

2.1) Canal presencial



El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son:

2.1) Canal presencial



CADE y SuperCADE. Centros de Atención Distrital Especializados en información, recaudo y atención de trámites de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que ejercen funciones públicas, que se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. La diferencia entre CADE y SuperCADE consiste en el horario de atención, la oferta institucional y la capacidad instalada.

RapiCADE. Centros de Atención Distrital Especializados en servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.

SuperCADE Móvil. Son Centros de Atención Distrital cuya estrategia consiste en movilizar la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, a las diferentes localidades para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía, dando prioridad a la poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad.

Puntos y oficinas de atención a la ciudadanía en las entidades distritales. Son puntos/oficinas de atención a la ciudadanía de cada entidad distrital que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.

2.2) Canal telefónico



Línea 195 Bogotá. Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas. A este servicio se puede acceder desde el teléfono fijo y celular de domingo a domingo las 24 horas del día; a través de chat que opera de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m., y video llamada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La línea 195 cuenta con personal capacitado en lengua de señas, para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía.



Centros de atención telefónica. Las entidades distritales cuentan con centros de servicio telefónico (Call Center) a través de los cuales brindan información, apoyo, asesoría y realizan agendamiento de citas para la prestación de servicios y trámites a la ciudadanía. Centros como la Línea 106, la Línea 123, la Línea Psicoactiva o Línea SPA, Línea Púrpura y los Call Center de la Red de Salud Distrital, de Catastro, Transmilenio y la Secretaría Distrital de Hacienda.

2.3) Canal virtual



El canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, la Guía de Trámites y Servicios, el SuperCADE Virtual y los sitios web de las entidades del Distrito Capital.

Bogotá Te Escucha. Es una herramienta gerencial y de control, para gestionar eficiente y eficazmente peticiones interpuestas por la ciudadanía, como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción. A este servicio se puede acceder a través del Portal Bogotá y el SuperCADE Virtual.

[Iniciar sesión](#)

Bogotá
te escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



[INICIO](#) [SERVICIOS](#) [INFANCIA Y ADOLESCENCIA](#) [INFORMACIÓN DE INTERÉS](#) [ACERCA DEL SISTEMA](#) [PARTICIPACIÓN CIUDADANA](#) [SITIOS DE INTERÉS](#)



Bienvenidos a Bogotá Te Escucha, selecciona a continuación alguna de las dos opciones para poder consultar o crear una nueva petición.



Crea tu petición

Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.



Consulta tu petición

Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

2.3) Canal virtual



Guía de Trámites y Servicios. Sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los requisitos de los trámites y servicios, sitios de atención, campañas, eventos y horarios de atención que prestan las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas. A este servicio se puede acceder a través del Portal Bogotá y el SuperCADE Virtual.



MI CIUDAD



¿QUÉ HACER?



SERVICIOS



YO PARTICIPO



ASÍ VAMOS

[INICIO](#) ▢ [SERVICIOS](#) ▢ [GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS](#)

Guía de trámites y servicios

Aquí encontrarás todo lo relacionado con la ciudad, lo que encuentras en ella y sus sitios emblemáticos.

¿Qué estás buscando?

Ej: Impuesto predial unificado

Buscar >

TRÁMITES Y SERVICIOS POR

ENTIDAD

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA

RED CADE

En este módulo encontraras los trámites más consultados y las novedades del servicio en la REDCADE.

TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS CONSULTADOS

-  Actualización del Registro Único Tributario - RUT >
-  Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor - SIM >

NOVEDADES

iPrepárate para el festival de verano!

Julio 25, 2019

Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD

2.3) Canal virtual



Sitios web de las entidades del Distrito. Son los sitios web oficiales de las entidades distritales donde se divulga información de interés para la ciudadanía. Algunas entidades han desarrollado canales y plataformas en las cuales es posible realizar transacciones electrónicas y obtener productos y servicios, por ejemplo la Oficina Virtual de la Secretaría Distrital de Hacienda para realizar trámites relacionados con impuestos distritales.

The image displays two overlapping screenshots of the Bogotá Mayor's Office website. The top screenshot shows the 'Secretaría Distrital de Movilidad' page, featuring a navigation menu with options like 'INICIO', 'LA ENTIDAD', 'SERVICIO AL CIUDADANO', 'INFORMES', 'NORMATIVIDAD', 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN', and 'PORTAL INFANTIL'. A prominent banner reads 'Conozca los resultados del Estudio de caracterización del bicitaxismo en Bogotá 2019'. The bottom screenshot shows the 'Secretaría Distrital de Hacienda' page, with a navigation menu including 'Inicio', 'Oficina Virtual', 'Pagos y servicios', 'Impuestos', 'Economía y finanzas', 'Nuestra entidad', and 'Gracias a tus impuestos'. A large banner for 'Jornada Grandes Contribuyentes' is visible, with text indicating a 'Jornada de actualización tributaria grandes contribuyentes' on August 9, 2019, at 8:00 a.m. in the Holiday In Express building.

2.3) Canal virtual



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

SuperCADE
VIRTUAL



Disponible en:





3. Protocolos de servicio

La Alcaldía Mayor de Bogotá ha establecido protocolos de atención para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.



3.1) En el canal presencial

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre los ciudadanos y los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.



A continuación, se presentan los roles e instancias que participan en el ciclo para prestar servicio de calidad a los ciudadanos:

3.1) En el canal presencial

Anfitrión. Es el primer servidor en establecer contacto con la ciudadanía, debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar al ciudadano qué trámite desea realizar o qué servicio requiere, y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información. Es encargado de evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y direccionar al módulo de atención preferencial a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que lo requieran.

Acceso



Anfitrión

Orientación



Filtro en fila de entrega de turnos

Filtro en fila de entrega de turnos. Es el encargado de preguntar a cada ciudadano en la fila de entrega de turnos qué trámite va a hacer, informarle los requisitos necesarios e indagarle sobre el cumplimiento de los mismos. En caso de no cumplirlos se debe informar cortésmente que no podrá ser atendido sin los mismos. Debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y direccionar al módulo de atención preferencial a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que lo requieran.

3.1) En el canal presencial

Orientador de módulo de información. Se encuentra al ingreso del punto de atención en el módulo de información. Maneja la Guía de Trámites y Servicios, Bogotá Te Escucha y demás sistemas de información de la Secretaría General. Brinda a la ciudadanía orientación de trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención, entre otros. Direcciona al módulo de atención preferencial a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que lo requieran.

Orientación



Orientador
de módulo de
información

Orientación

00123



Asignador
de turnos

Asignador de Turnos. Entrega a los ciudadanos el turno de acuerdo al trámite solicitado y lo direcciona al módulo y sala en donde se atenderá su requerimiento, una vez les ha informado los documentos necesarios para realizar los trámites y/o ha verificado que cumple con los requisitos. Maneja el Sistema de Asignación de Turnos (SAT) y conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales. En caso de asignar un turno preferencial, es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo y solicitar apoyo del servidor designado.

3.1) En el canal presencial

Gestor de sala. Informa a los ciudadanos en sala los documentos necesarios para realizar los trámites, y está pendiente de la prestación del servicio en la sala, apoyando cualquier situación que se presente (ciudadano difícil, respuesta a inquietudes, monitoreo) y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto. Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y brinda apoyo para la atención preferencial de personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que requieran.

Oportunidad de servicio



Gestor de sala

Oportunidad de servicio



Servidores de módulo de la entidad

Servidores de módulo de la entidad. Interactúan con la ciudadanía y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite.

3.1) En el canal presencial

Acompañante en entidad bancaria.

Servicio que presta la entidad bancaria que hace presencia en cada punto de atención. Conoce los servicios de pagos que se pueden efectuar e informa a los ciudadanos cómo diligenciar formatos o formularios de pago. Está pendiente de la prestación del servicio, apoyando cualquier situación que se presente, y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, informa al responsable del punto. Realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanos que requieran una atención preferencial.

Oportunidad de servicio



Acompañamiento en entidad bancaria

Profesional responsable punto de atención: Es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio.

3.1.1) Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto

Para la administración distrital es primordial que los ciudadanos, desde el primer punto de contacto del servicio, sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno en el punto de atención. Las entidades del Distrito deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con anfitriones que se encarguen de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

Las entidades del Distrito podrán apoyarse en la Red CADE para establecer contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios desde los diferentes canales y puntos de atención. De esta manera podrán cumplir con los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía bajo el estándar de atención de la Red CADE, los cuales se desarrollan en el presente manual.

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

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

✓ Prepara el punto de atención

- Media hora antes de abrir el punto de atención verifica que los fileros estén listos de acuerdo con el esquema de filas programado
- Llega 15 minutos antes al módulo donde prestas la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que brindarás y enterarte de las novedades
- Verifica y garantiza que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas
- Verifica y garantiza que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía

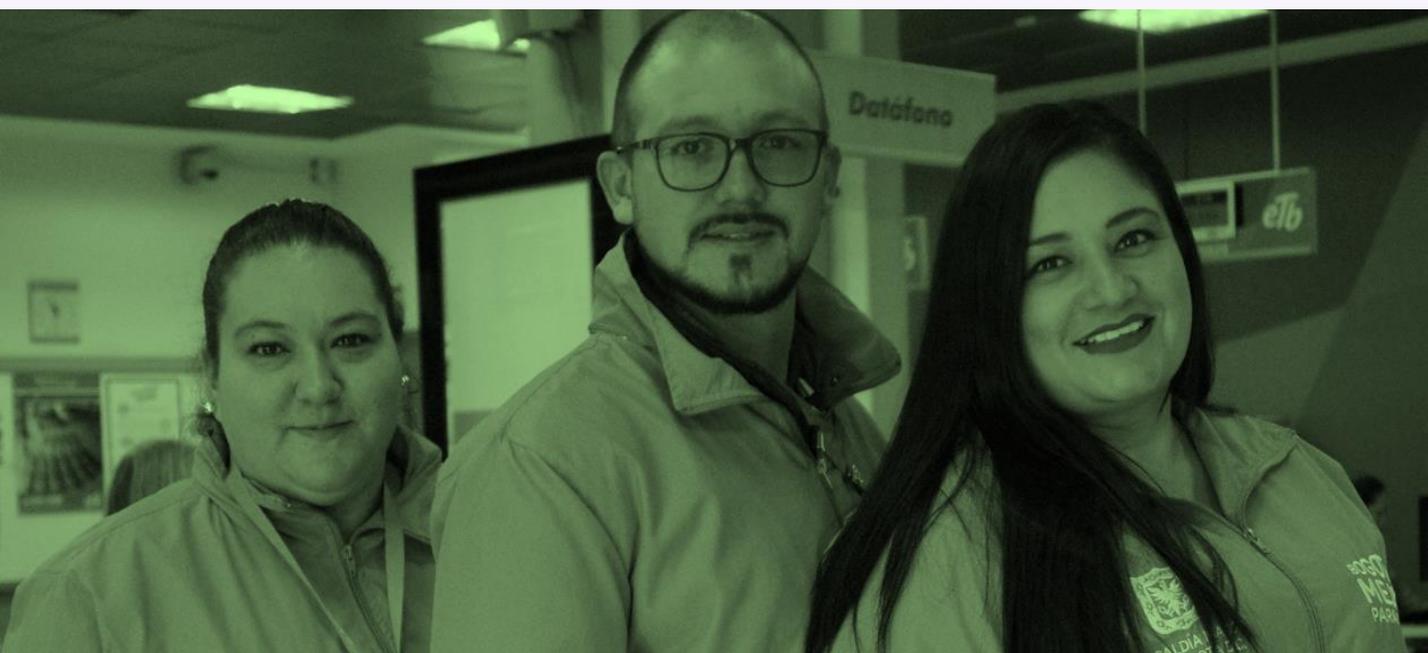
3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

- ✓ **Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales**
 - Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro
 - Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional
 - No uses elementos ajenos al uniforme tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, recuerda que el uniforme es homogéneo en todo el Distrito y no se debe cambiar
 - Ten en cuenta que no está permitido el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas sin mangas, cachucha, sombreros y boinas
 - Luce el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado
 - Mantén las manos y las uñas limpias y bien arregladas
 - Si tienes tatuajes procura cubrirlos para que no sean visibles al ciudadano durante la atención
 - En caso de que tengas piercings, estos deben ser retirados mientras se está prestando el servicio
 - Usa maquillaje sobrio de forma que proyectes una imagen natural y agradable.
 - No retoques el maquillaje durante la atención a la ciudadanía

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

✓ Prepárate para brindar el mejor servicio

- Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno
- Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias



3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

- ✓ **Al establecer contacto con la ciudadanía:**
 - ¡Sonríe, sonríe y sonríe!
 - Mira a los ojos
 - Proyecta un rostro amable pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
 - Extiende la mano recíprocamente a la ciudadanía en un saludo formal. Procura que estas estén siempre limpias.
 - Inicia la conversación usando el siguiente libreto:
 - “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”
 - “Bienvenido(a) a _____ (nombre del punto o entidad)”.
 - Soy _____ (primer nombre), (espera a que el ciudadano dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
 - Invítalo(a) a que informe la razón de su visita diciéndole ¿Cómo o en qué puedo ayudarle? ¿En qué le puedo servir?

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

✓ Al prestar el servicio

- Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza
- Nunca te distraigas mientras prestas servicio a la ciudadanía, especialmente no contestes o chatees en el celular, ni uses audífonos
- Adapta la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano en toda situación y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo
- Si prefieres toma nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación
- Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “decía Usted...” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo
- Evita sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano
- Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas
- Reformula los hechos importantes y sé prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando
- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Cuando tengas que retirarte del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debes hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar
- Explícale al ciudadano la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e infórmale la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

- ✓ **Quando finalice la atención:**
 - Confirma con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmale sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento
 - Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información
 - Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntale si hay algo más en que le puedas servir
 - Despídete con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradece su visita

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

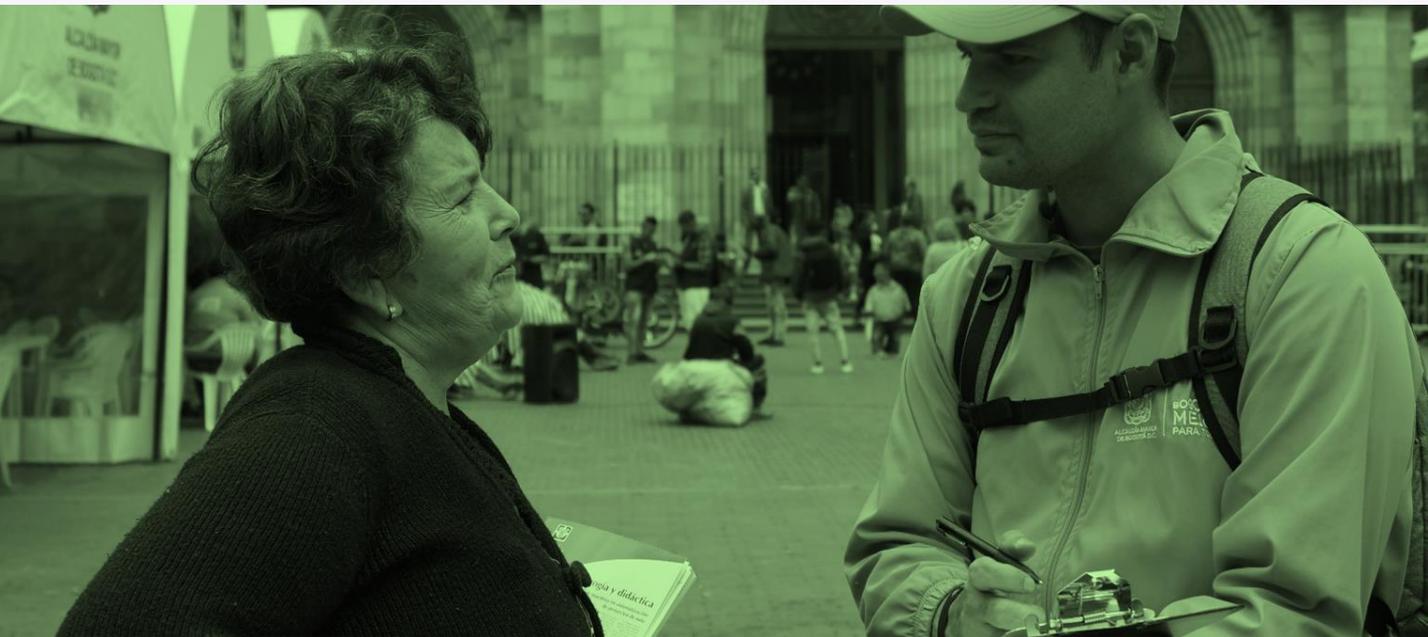
✓ Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:

- Sé empático, ponte en su lugar y manifiéstale saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- Muestra interés por su caso y hazle sentir que no es una molestia
- Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada y/o alterada
- Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine
- Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema
- Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trates de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”
- Evita buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón
- Evita alterarte, subir la voz o mostrarte indiferente ante el reclamo del ciudadano
- Analiza las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; evita comprometerte en asuntos que no puedas cumplir
- Si la persona con la que vas a dialogar se encuentra muy agresiva y sospechas que puede haber una escalada de violencia, pide que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

3.1.2) Protocolo de servicio en la atención presencial

✓ Protocolo para atención presencial en territorio

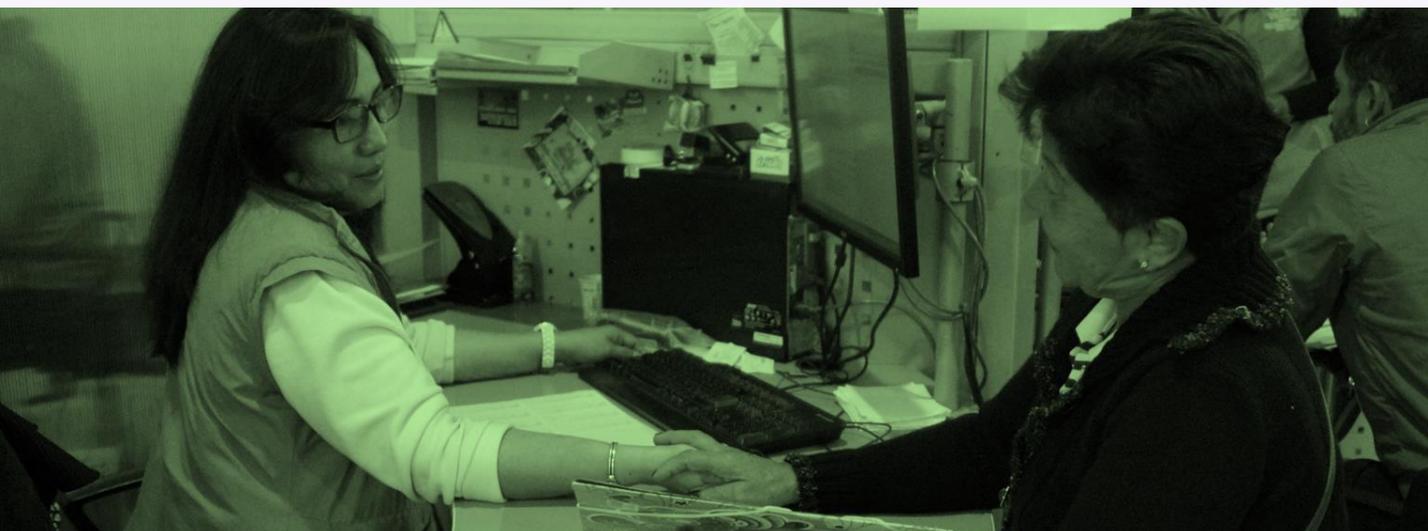
- Porta el uniforme asignado y el carnet institucional y demás documentos de identificación requeridos
- Maneja de forma eficiente el tiempo de tal manera que realices la mayor cantidad de actividades en una misma visita
- Programa y asiste a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procura el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad



- Concéntrate en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas
- Sigue estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas
- Adelanta el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad
- Aplica los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema.



✓ **Personas mayores**

- Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos
- Guíalos a las áreas destinadas para su atención
- Dirígete a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como "abuelito", "mamita" y expresiones paternalistas o maternalistas

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

- ✓ **Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos**
 - Bríndale atención rápida y oportuna
 - Prioriza su ingreso a la fila preferente
 - Otórgales turno de corta espera
 - En caso que tengan que esperar para ser atendidas, ubícalas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas

- ✓ **Personas con problemas de seguridad y/o protección**
 - Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad

- ✓ **Personas con enfermedades terminales o catastróficas**
 - Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud



3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

✓ Infantes, niños, niñas y adolescentes

Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención³:

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos⁴ por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.



3. La línea 106 “al alcance de niños, niñas y adolescentes” consolida los lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado.

4. Establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

✓ **Personas de talla baja**

- Adapta el módulo de atención quitando obstáculos o ubícate de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual
- Camina más lento cuando acompañes a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo
- Nunca le acaricies la cabeza
- Trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas

✓ **Personal de la Fuerza Pública**

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



3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

✓ Personas con discapacidad

- Siempre debes usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades
- Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona
- Inmediatamente el ciudadano entre al punto de atención debes contactarlo y dirigirlo a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad
- Ofrécele tu ayuda para desplazarse por el lugar o solicita ayuda del servidor delegado
- Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos
- Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo



3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

Protocolos según tipo de discapacidad

Discapacidad física



La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:

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

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

Protocolos según tipo de discapacidad

Discapacidad sensorial



- La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos⁶, dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva
- Brinda mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más
- Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse
- Ubícate en su campo de visión al realizar contacto
- Informa a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo
- Habla a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención
- Infórmale que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el tuyo
- Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

6. <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

Protocolos según tipo de discapacidad

Discapacidad visual



Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.

- Infórmale qué turno preferencial tiene y que le van a llamar a viva VOZ
- Guía a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar
- Evita caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le des indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio
- Evita darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos
- Presta atención permanente a la persona durante el servicio pues, a pesar de que no pueda verte, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le hablas le estás mirando
- Aumenta la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión
- Describe con claridad cuáles documentos le entregas a la persona
- Toma la mano de la persona y llévala hasta el punto donde debe firmar

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

Protocolos según tipo de discapacidad

Discapacidad auditiva



La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:

- Cada punto de atención debe procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas o acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevancia creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC y la Federación de Sordos de Colombia, Fenascal, que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea y la opción de Vídeo Mensajes por WhatsApp en la línea 3177735093
- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evita dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad
- En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba
- Utiliza frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, acude a indicaciones visuales
- Mantén siempre el contacto visual mientras le estés hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios
- Habla claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparte la boca
- Si la persona te pide que le hables con más volumen, usa un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando

3.1.3) Protocolos de atención en servicio preferencial

Protocolos según tipo de discapacidad

Discapacidad cognitiva



- La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo⁷.
- Escucha con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos
- Suministra la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos
- Evita el lenguaje técnico y complejo. Recuerda que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano⁸. Dale instrucciones cortas y emplea ejemplos para facilitar la comunicación
- Valida permanentemente que la persona comprendió la información suministrada
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar

7. Recuperado en <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>

8. DNP (2015), Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Recuperado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad⁹.

Así mismo, el Distrito Capital aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

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

Para los efectos de la 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.

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

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En Distrito Capital la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) liderados por la oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

9. Ley 1448 de 2011

3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

✓ Atención a Víctimas

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor¹⁰, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención¹¹:

- Consulta a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas
- Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio
- Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos
- Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona
- Durante el proceso de atención, usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices tecnicismos
- Documentate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial
- No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó

10. Ley 1448 de 2011

11. Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.

3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

✓ Atención a Víctimas

- Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas
- Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada
- Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño
- No brindes trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas
- Asume una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad
- Si requieres mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste
- No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano y ten en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomes de manera personal su inconformismo
- Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada
- Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta
- Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sé empático.
- Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona

3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

✓ Sectores LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial
- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención

3.1.4) Protocolo de atención con enfoque diferencial

✓ Etnias

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

Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma
- Solicita al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores

3.1.5) Protocolo de Servicio para el SuperCade Móvil

✓ Previo a la realización del evento se debe:

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará el SuperCADE Móvil, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar
- Remitir información a las entidades participantes y adelantar procesos de convocatoria tanto para estas como para la ciudadanía
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones, apoyo pertinente de las entidades y el acompañamiento y seguridad de las autoridades locales
- Coordinar el montaje físico de la FDSC – SuperCADE Móvil y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo de la FDSC – SuperCADE Móvil

✓ Durante el evento:

- Realizar seguimiento a la prestación del servicio mediante la supervisión directa
- Asegurarse que las entidades cumplan durante la ejecución del evento con los requisitos de servicio previamente establecidos como el cumplimiento de horarios, disponibilidad de los elementos e insumos, cumplimiento de la agenda cultural programada y la permanencia del personal competente para brindar información y trámites

3.1.6) Estándar de infraestructura de espacios para el servicio en el canal presencial

Para la prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial se deben considerar factores relacionados con la infraestructura del espacio físico de atención como son la señalización, estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y condiciones de seguridad.



- ✓ **Pautas de manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial**
 - Se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de vivienda, seguridad e higiene en los establecimientos de atención al público
 - Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los servidores y a la ciudadanía en espacios físicos de atención
 - El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación a la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación
 - Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad

3.1.6) Estándar de infraestructura de espacios para el servicio en el canal presencial

- ✓ **Pautas de manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial**
- Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente
- Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas. Por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde el ciudadano pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja y se desarrollen prácticas de cuidado, respeto, reconocimiento, dignificación y el compromiso ético de las diferentes entidades en prevenir prácticas de re-victimización o victimización secundaria.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo
- Es importante contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención y/o con pantallas, televisores o equipos multimedia que cumplan tal fin

3.1.7) Sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos 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 a 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.

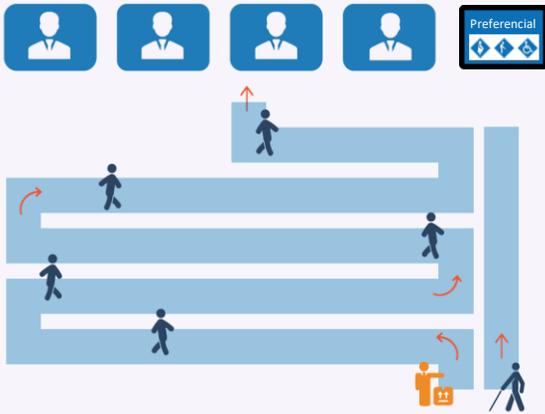
A continuación, se presentan los esquemas que pueden ser implementados en los puntos de atención presencial:



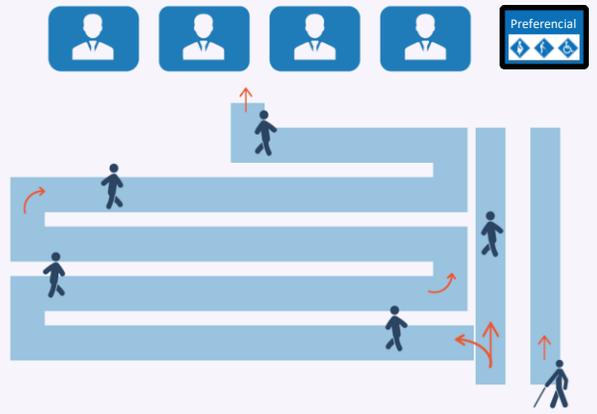
3.1.7) Sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos en la atención presencial

Esquemas de gestión de filas de ciudadanos

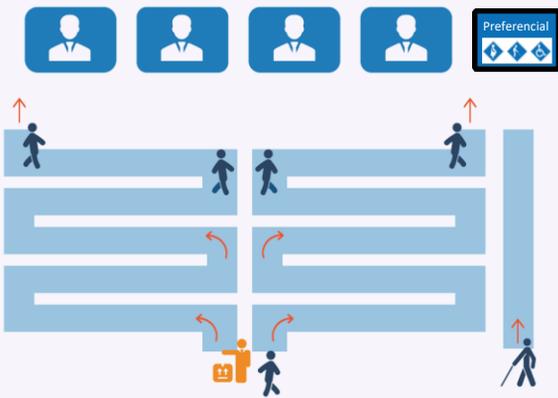
Estándar



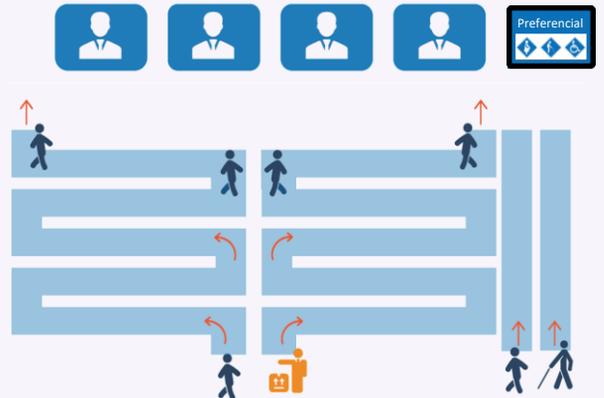
Filtro simple



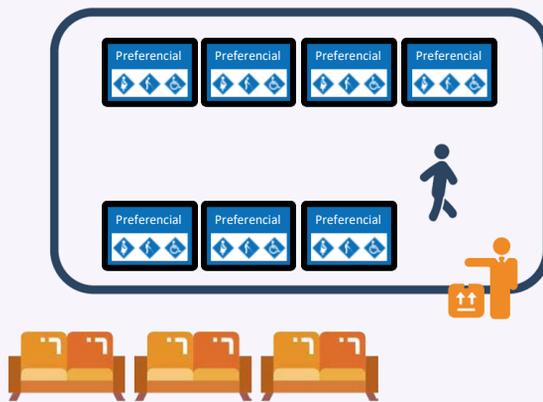
Filtro doble



Filtro triple



Preferencial prioritario



3.2) En el canal telefónico

El Distrito Capital cuenta con la Línea de Servicio 195 y los centros de atención telefónica de las entidades (Call Center) son herramientas de comunicación a través de las cuales los ciudadanos pueden comunicarse desde la línea fija, celular, el chat o una video llamada.

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



Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los servidores deben tener en cuenta las siguientes pautas:

3.2) En el canal telefónico

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

3.2) En el canal telefónico

- **Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico
- **Escucha activamente a la ciudadanía.** Presta total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados
- **Interrumpe de forma respetuosa o con tacto.** Por ejemplo, en los casos en que el ciudadano presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial
- **Transmite seguridad a la ciudadanía.** Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando
- **Controla la llamada.** Los servidores deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos
- **Personaliza la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada

3.2) En el canal telefónico

- **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:
 - Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
- **Realiza filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información
- **No cuelgues la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital
- **Ocupa el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada

3.2) En el canal telefónico

- **Trata respetuosamente a la ciudadanía.** Evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada
- **Transferencia de la llamada.** Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla
- **Confirma la información suministrada.** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente
- **Finalización de la llamada.** Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo al guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a la línea Bogotá 195, recuerde que habló con (nombre del agente)”. Pregunta si le puedes ayudarle en algo más
- **Mensaje de texto SMS.** Los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no exceden los 140 caracteres. De esta forma se requiere precisar y puntualizar en mensajes de texto cortos el contenido del mensaje que se quiere divulgar

3.3) En el 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, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

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

Los medios virtuales que ha puesto la administración distrital a disposición de la ciudadanía son:

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

Algunas pautas generales que deben atender los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

3.3) En el canal virtual

- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito¹²; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas
- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros
- **Mejor experiencia en dispositivos móviles.** Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte los usuarios de la misma aplicación en diferentes dispositivos

3.3.1) Protocolo de atención a través del chat

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet¹³. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos
- Da inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responde las preguntas por orden de entrada y evita demoras injustificadas
- Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: -“Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”;
- pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”
- Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al ciudadano y brinda las opciones que procedan
- Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”
- Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos
- Evita utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito
- Antes de enviar la respuesta, revisa las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud
- Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte según el protocolo de la entidad.

3.3.2) Protocolo de atención en el correo electrónico

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

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:

- Responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo
- Analiza si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía
- Informa 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
- Traslada el correo electrónico al área o servidor encargado de manejar Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en tu 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
- Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de "asunto".
- En el campo "para" designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.

3.3.2) Protocolo de atención en el correo electrónico

- Al responder un mensaje, verifica si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo, 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
- Inicia la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Sé 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
- Redacta 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
- Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios
- Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico
- Revisa que debajo de tu 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 contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisa 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, sigue esa directriz

3.3.3) Protocolo de redes sociales

- **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no
- **En el desarrollo del servicio.** Sugerir al ciudadano que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal
- **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información, que ésta sea incompleta o errada, se debe comunicar al jefe inmediato para que pueda ser resuelta de fondo, explicando la razón al ciudadano, informándole cuándo recibirá la respuesta



Bibliografía

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General Versión 3.
2. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación
3. Guía de Servicio al Ciudadano, Rigoberto Martínez Bermúdez
4. Manual de Servicio al Ciudadano Municipio de Medellín

Anexo 1. Guiones para llamadas a la Línea 195

A continuación, se presentan los guiones definidos para la atención de llamadas y solicitudes de peticiones a través de la Línea 195. Para los centros de atención telefónica (Call center) de las entidades, se deben seguir los dispuestos entre la entidad y los proveedores del servicio.

Guiones para llamadas a la Línea 195

Caso	Guión
Saludo de bienvenida	Buenos (días, tardes, noches) Bienvenido(a) a la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital), mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) “En qué le podemos servir? Para el registro de llamada me indica por favor los siguientes datos; número de documento, números de teléfono fijo y celular y correo electrónico.
Espera	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) su consulta tardará de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (Si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá al ciudadano la espera de dos minutos adicionales).
Llamada equivocada	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) a través de la Línea 195 usted podrá obtener información de las entidades distritales y nacionales que hacen presencia en la red CADE. Para ubicar la información que usted solicita le sugerimos que consulte el directorio telefónico de la ciudad o la página web de la entidad.

Anexo 1. Guiones para llamadas a la Línea 195

Caso	Guión
Retomar la llamada en espera	Gracias por su amable espera en línea
Llamada muda	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Línea 195.
Confirma la información suministrada	¿La información suministrada ha sido clara?
Despedida	Gracias por llamar a la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Despedida con encuesta	Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, por favor manténgase en la línea para responder una encuesta de tan solo 3 preguntas. Gracias por llamar a la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Caída de Sistema	Señor (primer apellido ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) gracias por comunicarse con la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital). En el momento presentamos fallas técnicas con el sistema, por esta razón no podemos proporcionarle la información (nombre de la entidad). Por favor comuníquese con nosotros dentro de una hora y con gusto le resolveremos su inquietud.
Transferencia de llamadas a otro asesor	Señor (primer apellido ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), a continuación, le comunicaré con un asesor de (nombre de la entidad) quien le dará mayor información sobre (mencionar el tópico.) Que tenga buen (día, tarde, noche).

Anexo 1. Guiones para llamadas a la Línea 195

Caso	Guión
Transferencia a VDN	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) a continuación le comunicaré con un sistema de audio en donde escuchará la información sobre (mencionar el tema de consulta.) Gracias por llamar a la Línea 195 (eslogan definido por la administración distrital), que tenga un (a) feliz (día, tarde, noche).
Guion para realizar transferencia al asesor de BOGOTA TE ESCUCHA	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), a continuación, le comunicaré con un agente de BOGOTA TE ESCUCHA, quien le tomará o le consultará su queja o reclamo. Que tenga buen (día, tarde, noche)
Cuando se presente un problema de comunicación con el ciudadano que no permita al agente escuchar adecuadamente	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), se presentó una falla técnica y no fue posible entender su conversación, ¿por favor me confirma la información?
Ciudadano grosero	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), los términos que usted utiliza para comunicarse con nosotros no son adecuados, ni respetuosos, por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.
Cuando el ciudadano no desea esperar en la línea	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) en este caso, le sugerimos que se comunique de nuevo con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle colaborar con su solicitud.

Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas 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.

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

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 y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía¹⁴

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.

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

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.

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.

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.

14. Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

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.

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.

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.

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.

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

Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

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

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

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

Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

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.

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.

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



MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Noviembre 2020 (Versión 03)

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el **Manual para la gestión de peticiones ciudadanas**, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, el cual debe ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

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

El derecho fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015¹. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “**servir a la comunidad**”².

Por lo anterior, la Secretaría General, considera de especial relevancia que las entidades distritales actúen de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Finalmente, este documento debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

¹ 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.”

² Artículo 2, Constitución Política de Colombia

Contenido

1. Del derecho fundamental de petición.....	4
2. De las modalidades de las peticiones.....	7
2.1. De los tipos de petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.....	7
2.2. De las peticiones entre autoridades	11
3. Recomendaciones generales	13
3.1 En el acto de recibo de la petición.....	15
3.2 En el momento de clasificar la petición.....	16
3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta	18
3.4 En el proceso de notificación de la respuesta.....	25
3.5 De la reproducción de documentos	26
4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones	27
4.1 Peticiones verbales	27
4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada.	28
4.3 Peticiones anónimas.....	28
4.4 Que se puede hacer si no es posible cumplir los términos de respuesta de un derecho de petición.....	29
4.5 Del desistimiento de una petición.....	29
5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”.	32
5.1 Tratamiento de datos del Sistema.....	34
5.2 Generalidades del registro de peticiones	34
5.3 Criterios para el registro de peticiones	35
5.4 Peticiones con información sensible y reservada	38
5.5 Georreferenciación de las peticiones	39
5.6 Traslado de peticiones.....	40

1. Del derecho fundamental de petición

*“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”.
(Sentencia C-510 de 2004)*

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016³ contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras. Valga aclarar que **este Manual no pretende la transcripción de normas**, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el **núcleo esencial** y los **elementos estructurales** del derecho fundamental de petición, por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho.

Para ello, se tomará como base el núcleo esencial del derecho fundamental de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

³ Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN⁴



Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:

- a. Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general son 15 días hábiles, no obstante, la Ley 1755 de 2015, establece unas modalidades con términos específicos, que serán desarrollados mas adelante.

Adicionalmente, en este elemento debe tenerse en cuenta el objeto de la solicitud que determinará el tipo de petición de la misma, esencial para definir el término legal que le aplica para emitir la respuesta de fondo.

- b. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: x
- ⊙ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - ⊙ **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
 - ⊙ **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
 - ⊙ **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- c. Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

⁴ Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

“La Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó a la persona solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado”. (Sentencia C-007 de 2017)



Ahora bien, los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017⁵, son:

- ◉ El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por **motivos de interés general o particular**;
- ◉ La posibilidad de que la solicitud sea presentada de **forma escrita o verbal**;
- ◉ El **respeto en su formulación**;
- ◉ La **informalidad** en la petición;
- ◉ La **prontitud** en la resolución;
- ◉ La **habilitación al Legislador** para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.



⁵ MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

2. De las modalidades de las peticiones

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden realizarse de manera verbal, escrita o electrónica y serán presentadas por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular.

Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Los términos para resolver las distintas modalidades son:

- ⦿ Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- ⦿ Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- ⦿ Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



Es importante resaltar que el incumplimiento a los términos de la Ley 1755 de 2015, pueden constituir falta disciplinaria⁶.

2.1. De los tipos de petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas cuenta con unos tipos de petición que permiten clasificar, asignar y llevar el control del cumplimiento de los términos a las solicitudes, como se describe a continuación:

⁶ **Artículo 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Denuncia por actos de corrupción⁷	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

⁷ De conformidad con el Decreto Distrital 189 de 2020

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

Téngase en cuenta:

- 1- La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como “consulta de datos – Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- 2- Reclamo – Habeas Data: aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o

cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como “reclamo– Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

2.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. 	No ⁸
Solicitud de informes por los congresistas⁹	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. 	No

⁸ Ver numeral de “Criterios para el registro de peticiones”, de este manual.

⁹ Artículo 258, Ley 5 de 1995 “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (...)”

<p>Solicitud de informes por los Concejales.</p>	<p>Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.</p>	<p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes¹⁰ a su recepción.</p> 	<p>No</p>
<p>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.</p>	<p>Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.</p>	<p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes¹¹ a su recepción.</p> <p>Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes¹² a su recepción.</p> <p>De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.</p> 	

¹⁰ Artículo 30, 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.”

¹¹ Artículo 30, 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.”

¹² Artículo 30, 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.”

3. Recomendaciones generales

A continuación, se presentan los canales de interacción y las recomendaciones generales en cada etapa de la gestión de las peticiones:

Canales de atención

La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

Modelo multicanal de servicio

Canal Presencial: el canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son: - CADE y SuperCADE. Centros de Atención Distrital Especializados en información, recaudo y atención de trámites de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que ejercen funciones públicas, que se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. La diferencia entre CADE y SuperCADE consiste en el horario de atención, la oferta institucional y la capacidad instalada. - RapiCADES. Centros de Atención Distrital Especializados en servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.

SuperCADE Móvil: son Centros de Atención Distrital cuya estrategia consiste en movilizar la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, a las diferentes localidades para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía, dando prioridad a la poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad. - Puntos y oficinas de atención a la ciudadanía en las entidades distritales. Son puntos/oficinas de atención a la ciudadanía de cada entidad distrital que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.

Canal telefónico - Línea 195: 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. Este servicio puede realizarse desde el teléfono fijo y celular de domingo a domingo las 24 horas del día; a través de chat que opera de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m., y video llamada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La línea 195 cuenta con personal capacitado en lengua de señas, para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía a la información distrital. - Centros de atención telefónica. Las entidades distritales cuentan con centros de servicio telefónico (Call Center) a través de los cuales brindan información, apoyo, asesoría y realizan agendamiento de citas para la atención de servicios y trámites a la ciudadanía, entre otros, la Línea 106, la Línea 123, la Línea Psicoactiva o Línea SPA, Línea Púrpura y los Call Center de la Red de Salud Distrital, de Catastro, Transmilenio y la Secretaría Distrital de Hacienda.

Línea 195, opción 1: con el fin de promover el control social por la ciudadanía, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha dispuesto una opción en la Línea 195, por la cual la ciudadanía puede poner en conocimiento de una manera confiable y segura **denuncias por presuntos hechos de corrupción** que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos públicos. A través de esta línea, personal capacitado recibe y registra la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, direccionando los casos directamente a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de la entidad competente en el Distrito Capital para el análisis de la información y determinación de acciones a que haya lugar.

Canal virtual

El Canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el SuperCade Virtual (APP), y los sitios web de las entidades del Distrito Capital. - Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadana y permitir llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

APP4 SuperCADE Virtual: aplicación que permite realizar consultas y trámites a través de dispositivos móviles, acceder a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital e interponer peticiones sobre temas como alumbrado público, basuras, huecos y movilidad, entre otros.

Sitios web: son los sitios web que disponen las entidades distritales para el acceso a la ciudadanía donde pueden realizar consultas, acceder a información, trámites y servicios en línea. Algunas entidades han desarrollado canales y plataformas en las cuales es posible realizar transacciones electrónicas y obtener productos y servicios.

Redes Sociales: son medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real. Es uno de los canales más efectivos para la comunicación y divulgación de información, y para las entidades públicas, es un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, y es por ello que a través de este canal la ciudadanía puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos¹³.

Frente a la gestión de peticiones allegadas a través de redes sociales, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, emitirá un lineamiento para la adecuada atención de estas solicitudes, mediante directiva.

13 Artículo 13 Ley 1437 de 2011

Canal escrito: es el medio por el cual la ciudadanía radica documentos en los puntos de correspondencia ubicados en la Red CADE, y en los puntos de atención dispuestos por las diferentes Entidades Distritales. De igual manera, las peticiones recibidas por buzón de sugerencias se consideran escritas.

3.1 En el acto de recibo de la petición

Es indispensable que en las entidades cuenten con **servidoras y servidores idóneos** en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, en todos los canales de atención, los cuales deberán cumplir con las siguientes indicaciones:

1. Estar capacitadas y capacitados en los procesos, procedimientos, trámites, normativa básica institucional y herramientas tecnológicas que apoyen la gestión. En caso de requerir capacitación se coordinará con la Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
2. En los canales de interacción directa con la ciudadanía, deberán verificar los datos de la peticionaria o el peticionario: nombre completo, identificación, dirección física y electrónica y teléfono si lo tuviese.
3. Deberán aplicar el Enfoque Diferencial en el ciclo de servicio, para esto darán cumplimiento a lo señalado en el “*Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital*”.
4. Todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, deben tener asignación de número consecutivo del sistema de correspondencia de la entidad.
5. Debe darse atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable la peticionaria o peticionario, cuando por razones de salud o integridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.
6. Deberán brindar la atención en condiciones dignas, bajo los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.
7. Finalmente, identificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo a la persona solicitante para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte de la peticionaria o el peticionario. Recuerde que el/la solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



8. Las entidades deberán ingresar todas¹⁴ las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual ¹⁵ de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.

3.2 En el momento de clasificar la petición

Se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición.

Existen una excepción que se relaciona con las **Peticiones Prioritarias**, para lo cual se deben tener en cuenta cinco situaciones:

¹⁴ Siempre y cuando no contengan información sensible como se indica en el numeral de “Peticiones de información sensible y reservada”, de este documento.

- 1) Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental;
- 2) Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable;
- 3) Si se trata de una petición presentada por un periodista;
- 4) Si es presentada por un niño, niña o adolescente, y
- 5) Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario **ceder el derecho de turno** y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se deberá establecer el **tipo de la petición** acorde con lo señalado en este manual (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de acceso a la información o de copias, consulta, denuncia por posibles actos de corrupción, quejas, reclamo, sugerencia, felicitación, si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data; o si se trata peticiones entre autoridades). En tal sentido, cada entidad es responsable de realizar la clasificación adecuada del tipo de petición según corresponda. A partir de allí, el servidor que recibe la petición debe **validar si debe registrar** en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conforme con los criterios establecidos en las “Generalidades del Registro de Peticiones”, del presente manual.

En este punto es importante recordar que muchas de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, son registradas y clasificadas directamente por la ciudadanía; por tal razón, la entidad competente de dar respuesta deberá, en todos los casos, revisar si la solicitud quedo bien clasificada, y de encontrar alguna inconsistencia procederá a modificar el tipo de petición, ya que en ningún caso se podrá atribuir la errada clasificación a la ciudadana o al ciudadano.

Una vez sea registrada la petición, será necesario que **la analice en su integridad** y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcarse como **petición oscura**, teniendo en cuenta que no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una **petición irrespetuosa**.

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y de restarle el menor tiempo posible al área competente del trámite y resolución de la petición.

Estas remisiones deben adelantarse el mismo día o a mas tardar al día siguiente.

Adicional a lo anterior, se deberá analizar la competencia funcional de la entidad, para esto se tendrá en cuenta el canal de atención por el cual se está realizando la solicitud:

- **Canales de interacción directa con la ciudadanía (Chat, teléfono, presencial o Redes Sociales):** deberá informarse a la persona solicitante en el momento del recibo cuál es la entidad competente para dar el trámite a su solicitud.
- **Canales de interacción no directa (Bogotá te escucha o escrito):** de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remisorio a la persona solicitante o en caso de no existir funcionario competente, le será comunicado. De acuerdo con esto, los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad competente.

3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta

Es deber de las entidades distritales garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, buzón, e-mail, web, redes sociales y app móvil), teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Para el cumplimiento de lo anterior, las respuestas deben cumplir con los siguientes parámetros:

1. Coherencia

Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.

2. Claridad

Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, las entidades deberán adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de



Planeación¹⁵ en materia de **Lenguaje Claro**, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

3. Oportunidad

Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales.

4. Calidez

Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del **lenguaje incluyente**.

Para esto deberán adoptar las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento “*Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas*”.

Respuesta a peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes

Como se menciona anteriormente las solicitudes que se reciban de los niños, niñas y adolescentes a través de cualquiera de los canales de atención deberán ser atendidas de forma prioritaria, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.



¹⁵ Guías e instrumentos técnicos para la implementación de Lenguaje Claro, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>
2. Uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos y no el uso exclusivo del género masculino. (Acuerdo 381 de 2009)

El área encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición puede catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

Petición análoga: opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Petición reiterativa: si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el login de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, el tratamiento a realizar, es el de una petición reiterativa (Artículo 19 de la ley 1755 de 2015), que indica: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”*.

En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingreso con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). Es importante mencionar el artículo de la citada ley y sobre las gestiones realizadas y en general concluyendo que, no se tiene respuesta diferente a la ya suministrada para la solicitud que se reitera. Es importante resaltar lo dicho en la Sentencia (T-414/95) *“El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”*

Ahora bien, dicha directriz NO aplica para peticiones anónimas, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud.

Excepción: Cuando la entidad constate que la petición fue registrada más de una vez por error humano o creada por el lanzamiento automático de la interfaz del Sistema de Gestión Documental y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (web service), la entidad podrá realizar el cierre a la totalidad de peticiones, con excepción de una (1), a la cual se emitirá respuesta. El cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se realizará con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva”, incluyendo la siguiente observación:

“Se genera cierre en el sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) por cuanto... (acompañar del motivo que ocasiona el cierre, para que el solicitante pueda consultar la respuesta con dicho radicado).”

Petición incompleta: si se radicó una petición incompleta a insistencia del solicitante, la entidad deberá requerir a la persona solicitante los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación.

La ciudadana o el ciudadano tendrá un mes para completar la petición. Si no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, como se detalla en el numeral relacionado con “Desistimiento de una petición”, de este documento.

Peticiones irrespetuosas: para que opere el rechazo de peticiones se debe tener en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó, “en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”.

Respuestas a peticiones con reingreso

Si durante el proceso de clasificación o de elaboración de respuesta a las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que **recibió por traslado una solicitud (con el mismo número de petición), a la cual previamente le había emitido la respuesta de fondo**, dicha entidad debe cerrarla con la misma respuesta, dejando la respectiva observación en el cierre

Información clasificada o reservada

La entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicará si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.

Respecto a la información clasificada



- ◉ **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
- ◉ **Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.
- ◉ **Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- ◉ **Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- ◉ **Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Respecto a la Información reservada (debe estar de forma expresa en la ley)



Información pública reservada: es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley:

- Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información. (Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver guía de Respuesta a Solicitudes de Información).¹⁶

A continuación, se presentan algunos ejemplos normativos de información reservada:

“Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.

¹⁶ Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República,
http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”¹⁷

“ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:



- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.”

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

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

PARÁGRAFO. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.”¹⁸

¹⁷ 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”

¹⁸ Ley 1712 de 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.



La Corte Constitucional ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó a la persona solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado. (Sentencia C-007/2017)

3.4 En el proceso de notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta, a través del proceso de notificación, para garantizar el **derecho de contradicción** o de oposición y del **debido proceso**.



Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y **lograr constancia de ello**¹⁹, por lo cual, en ningún caso se puede dejar a la persona solicitante sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo²⁰.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, **siempre que el/la solicitante haya aceptado este medio de notificación**. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el/la solicitante

¹⁹ Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707

²⁰ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69

acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad. Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el/la solicitante indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, la persona solicitante debe haber reportado correo electrónico y autorizado la recepción de notificaciones electrónicas.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

3.5 De la reproducción de documentos

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública solicitada por particulares, caso en el cual, se podrán cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público según lo definido en la Ley 1712 de 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”*, o corresponda a alguna solicitud interpuesta como titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales.

Las fotocopias solicitadas serán expedidas conforme al acto administrativo mediante el cual cada entidad distrital y organismo distrital establece el “costo de reproducción de información solicitada por particulares”.

4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones

A continuación, se encontrará los tres tipos de situaciones especiales y los aspectos fundamentales a tener en cuenta:

4.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea **resuelta en el primer nivel de servicio**, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

En todos los casos, la entidad deberá dejar **constancia** de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- ⊙ Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- ⊙ Fecha y hora de recibido.
- ⊙ Nombres y apellidos completos de la peticionaria o peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. La persona solicitante podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el/la solicitante es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ⊙ Objeto de la petición.
- ⊙ Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- ⊙ Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
- ⊙ Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- ⊙ Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Peticiones en lenguas nativas: la entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía, con los medios tecnológicos o electrónicos necesarios para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

Es importante tener en cuenta que en Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas habladas por cerca de 850.000 personas. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, o indoamericanas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palengue de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros. De igual manera, también se encuentra la lengua Rromaní, hablada por el pueblo Rrom o Gitano presente en diferentes departamentos del país²¹.

4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y la persona solicitante haya presentado **recurso de insistencia**, la servidora o el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital).

Dicho recurso deberá ser **presentado por escrito y sustentado** en la diligencia de notificación. **El juez administrativo decidirá** dentro de los (10) diez días siguientes.

4.3 Peticiones anónimas

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

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



²¹ Ministerio de Cultura) <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante **aviso**, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Téngase en cuenta, lo consignado en el capítulo 5 con relación a la idoneidad del formulario electrónico para la presentación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones.

4.4 Que se puede hacer si no es posible cumplir los términos de respuesta de un derecho de petición

De conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

4.5 Del desistimiento de una petición

El desistimiento se considera como la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente.

De acuerdo con el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y en concordancia con lo señalado en el numeral sobre “En el proceso de elaboración de la respuesta” del presente documento, cuando una petición este incompleta, se solicitará a la ciudadana o ciudadano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que proceda a completar la información en un término máximo de un (1) mes, con opción de prórroga por el mismo tiempo si la peticionaria o peticionario lo solicitan; transcurrido este término sin que se allegue lo solicitado, la entidad podrá decretar el desistimiento tácito y archivo de la petición mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente al solicitante, y contra el cual únicamente procede el recurso de reposición; pese a lo anterior, la solicitud puede ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales.

La herramienta Bogotá te escucha dispuso para este proceso el evento “Solicitar ampliación”, el cual después del termino establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por desistimiento tácito”.

En los casos en los cuales la peticionaria o peticionario sea anónimo se realizará publicación en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días

Es importante tener en cuenta el canal de comunicación mediante la cual la entidad puede realizar la solicitud de ampliación de información, y/o notificación del acto administrativo mediante el cual se declaró el desistimiento tácito de la petición, aclarando que dicho medio será el canal autorizado por el/la solicitante como medio de notificación, ya sea correo electrónico o en medio físico.

El desistimiento se puede presentar de tres formas:

- ⊙ Desistimiento tácito: situación en la cual la peticionaria o el peticionario no completan la solicitud de ampliación de información requerida por una entidad dentro del término establecido.
- ⊙ Desistimiento expreso: situación en la cual la persona solicitante manifiesta de manera expresa que no desea continuar con el trámite de una solicitud ya radicada.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales, sin embargo, las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Si del análisis de la petición la entidad determina que es admisible el desistimiento expreso, la herramienta Bogotá te escucha tiene dispuesto el evento “Solicitar Cierre” el cual genera el cierre inmediato de la petición con el estado “Cierre - por desistimiento Expreso”.

- ⦿ Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de **aclaración** que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento “Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”

Bogotá te escucha el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como **instrumento tecnológico gerencial** para gestionar las **peticiones que tengan origen ciudadana** desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015. En el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.



Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por la ciudadanía, o grupo de interés

Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito del sistema consiste en:

- ◉ Facilitar la presentación de peticiones por parte de la ciudadanía de manera sencilla y fácil.
- ◉ Facilitar a la ciudadanía información sobre el estado de su petición desde su recepción hasta su respuesta a través de un número consecutivo o de radicado a cada una de las peticiones.
- ◉ Llevar registro de todas las peticiones presentadas en las entidades distritales, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía.
- ◉ Conocer el número de peticiones que reciben en cada entidad distrital y el tiempo que se han tomado para responderlas.

Así mismo, dentro de los atributos del Sistema se destacan:

- ◉ Es el medio idóneo con el que cuenta el Distrito Capital para la gestión de peticiones por ser un sistema legítimo que ofrece un servicio confiable, seguro y efectivo a la ciudadanía en general; el diseño del mismo está estructurado de tal manera que cumple con la Política de Servicio a la Ciudadanía y con la estrategia de Gobierno en Línea; y con fundamento en lo expuesto por la Corte

Constitucional (C-012 de 2013) sobre las notificaciones que se realicen en las páginas web de las entidades., demuestra el esfuerzo del Distrito por encontrar alternativas que hagan más eficaz la comunicación de las actuaciones administrativas.

- ◉ Incorpora un formulario electrónico que permite a la ciudadanía interactuar con las entidades y organismos distritales de manera identificada y anónima por medio de la creación de peticiones, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.
- ◉ Está configurado para prestar el servicio de gestión de peticiones en todas las entidades y organismos distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá D.C. (sectores administrativos y localidades), sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.
- ◉ Se trata de un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil.
- ◉ A nivel de ciudadanía, el sistema está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo seis campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues el sistema, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el/la solicitante.
- ◉ El registro de una petición únicamente exige como datos obligatorios, seleccionar una tipología y describir un asunto u objeto y pretensión de la petición y, si la peticionaria o el peticionario conoce la competencia, seleccionar la entidad de destino, de lo contrario, la petición se registra en la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- ◉ El sistema promueve el buen uso a través una sola cuenta por la persona solicitante, con la finalidad de permitirle tener control y seguimiento de las peticiones que se han instaurado en una única carpeta de usuario, para lo cual se ha habilitado la opción de actualizar cuentas de usuario secundarias a un principal a través de una herramienta unificación de usuario para consolidar y mantener el historial de la información de las peticiones.
- ◉ El sistema promueve la transparencia y mantiene informados a las peticionarias y peticionarios, a través de notificaciones electrónicas de todas las actividades que se realizan en la recepción, atención, trámite y respuesta de una petición ciudadana; así mismo, informa cuando se crea un nuevo usuario-peticionario, mediante avisos informativos enviados directamente al correo registrado en el sistema desde un correo institucional de salida de mensajería.

Cada entidad parametrizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas cuenta con una dependencia responsable para la atención a la ciudadanía, que lleve a cabo la administración del mismo, la asignación y traslado de las peticiones, las respuestas según sea su competencia, el

seguimiento de la gestión en la entidad, la transferencia de conocimiento y el reporte a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Además, cada entidad debe tener configurado en el sistema, una dependencia de asuntos disciplinarios, que se encargue del análisis y evaluación de las denuncias por posibles actos de corrupción.

Bajo ciertas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, podrá conocer a través de este manual, las orientaciones necesarias para que las entidades determinen fácilmente cuáles son objeto de registro. Del mismo modo, se definen algunos lineamientos para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

5.1 Tratamiento de datos del Sistema

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. considera de gran relevancia que cada entidad disponga de una cantidad suficiente de usuarios encargados de atender peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como la entrega de permisos a cada uno, sin necesidad de requerir de una gestión adicional por parte de la administración funcional del sistema.

Así las cosas, es necesario que cada uno de los usuarios a los cuales les otorga permisos para la gestión de peticiones ciudadanas, hagan buen uso de los datos almacenados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y den tratamiento a los mismos conforme con la política y lineamientos de protección y tratamiento de datos de cada entidad, así como su actuar debe estar regido por los valores de ética, honestidad y confidencialidad.

5.2 Generalidades del registro de peticiones

Para realizar un adecuado proceso de registro y cierre de las peticiones, es indispensable adoptar las orientaciones contenidas en el **Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**.

Es pertinente anotar que las entidades deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado.

Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

5.3 Criterios para el registro de peticiones

- 1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades:** teniendo claro que la razón de ser del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el registro de las peticiones



automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.

Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición de la ciudadanía. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre de la persona solicitante y no de la entidad que traslada o del directivo que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en cumplimiento con lo establecido en el decreto 780 de 2016 y la Ley 1098 de 2006, cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

- 2. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA):** las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Excepción: únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que hayan sido presentadas en la entidad a través de cualquier canal habilitado para tal fin y deban ser trasladadas por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema, incluyendo las que sean registradas por otras entidades territoriales.

Una vez recibida por la entidad competente, ésta debe validar:

- i) La petición debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración a la peticionaria o peticionario según el caso.
- ii) Si la petición se encuentra completa, la entidad emitirá respuesta en el sistema, indicándole a la peticionaria o peticionario el tiempo con el que cuenta la entidad para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.



3. Felicitaciones: los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que la ciudadanía presente a las entidades por su gestión, deberán ser registradas bajo el tipo de petición “felicitación” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para los fines estadísticos que defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dichas comunicaciones podrán ser

objeto de respuesta formal a través del canal de presentación o bastará con la respuesta en el sistema por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación. Por tratarse de una felicitación, queda a discreción de cada entidad definir el protocolo de la notificación de la respuesta si la decisión es realizarlo de manera diferente al tratamiento de las demás tipologías de las peticiones.



En caso que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana asociada a otra modalidad, la entidad deberá actualizarla en el sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.

4. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad: las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo como, solicitudes: de empleo sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, certificación de radicación

de correspondencia, **SÍ** serán registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

En caso de ser registradas en el Sistema y asignadas a una dependencia para el trámite interno, queda a discreción de la dependencia brindar la información requerida en la petición o invitarle a presentar la solicitud por según los procedimientos internos dispuestos para tal fin, téngase en cuenta que debe contener los elementos establecidos en el capítulo 1, del núcleo esencial de la petición

En tal sentido, la creación de dichas peticiones puede ser validada con las Oficinas de Talento Humano, de Contratación, o quién haga sus veces, al ser las dependencias que disponen de la información necesaria para realizar dicha verificación.

- 6. Ofertas para la prestación de servicios:** la presentación de ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales, tales como dotación, medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema.

Excepción: únicamente serán registradas las ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales descritas anteriormente, si se ajustan al contenido mínimo de las peticiones, artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, es decir si se encuentra una solicitud inmersa:

- ⊙ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ⊙ Los nombres y apellidos completos de la persona solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. La peticionaria o el peticionario podrán agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si se trata de una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ⊙ El objeto de la petición.
- ⊙ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ⊙ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ⊙ La firma de la persona solicitante cuando fuere el caso.

- 7. Peticiones relativas a temas de contratación pública:** aquellas comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación como propuestas, pólizas, informes de

ejecución contractual, de supervisión o interventoría, **NO** deben registrarse en el Sistema.

Importante: los casos en los cuales se identifiquen peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, registradas por la ciudadanía, pero que de acuerdo con lo establecido en el presente título no debían registrarse en el sistema, queda a discreción de la entidad si brinda respuesta confirmando el recibido de la información y aclarando que no realizará un trámite adicional, o podrán proceder a registrar en el sistema el evento “Cancelar por no petición” el cual genera el cierre automático de la petición con el estado “Cierre – por no petición”.

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por tratarse de peticiones remitidas por otras entidades o autoridades, deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o del instrumento que defina cada entidad para tal fin, atendiendo los términos señalados en el numeral relativo a “De las peticiones entre autoridades” o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

5.4 Peticiones con información sensible y reservada

Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, es deber de cada responsable de la creación de peticiones en el sistema, validar que la petición no contenga información de carácter sensible o reservada, como:

- Origen racial o étnico.
- La orientación política.
- Las convicciones religiosas o filosóficas.
- La pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición.
- Datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Hojas de vida,
- La historia laboral
- Los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.
- La historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación.
- Estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

- Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Datos amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.
- Los demás cuyo acceso esté expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

En caso de encontrarse que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, el responsable de registrar o atender la petición **NO** debe crearla en el sistema, sin perjuicio de que sea atendida por la entidad competente en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a través de otros canales definidos por cada entidad.

Ahora bien, en el caso donde la petición fue registrada directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y contenga alguno de los datos listados previamente, la petición debe ser cerrada en el Sistema, con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

“Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que incluye información sensible y/o reservada. Es de anotar que la petición aún se encuentra en gestión y que el/la solicitante puede realizar consulta del estado de la petición haciendo uso de los siguientes medios: (incluir los medios dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a la petición como lo es el consecutivo interno de gestión y/o el número de proceso o de expediente con el que continua el trámite en la entidad)”

En cualquier caso, la entidad que recibe o registra la petición es responsable de proteger la información y de realizar las actuaciones administrativas correspondientes para proteger al máximo dicha información; por ejemplo, realizar traslado o dar respuesta a través de sobres sellados y establecer acuerdos de confidencialidad en el manejo de la información con los empleados, contratistas y terceros que median en el trámite de las peticiones.

5.5 Georreferenciación de las peticiones

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas además de ser una herramienta diseñada para la gestión de peticiones de origen ciudadana, también se considera un instrumento de captura de información relevante y estructurada para ser considerada por todos los gerentes públicos como una fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

En este entendido, el análisis de la información proveniente del Sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando según localización, por lo cual es de vital importancia que, durante el registro o actualización de la información, los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o de la persona solicitante sean asociados a la petición.

Para tener éxito en el registro de la dirección se debe partir del hecho de que la peticionaria o el peticionario debe proporcionar nomenclaturas exactas o ubicaciones aproximadas y es ahí donde radica la importancia de registrar el punto o coordenada que permita localizar el sitio para una mejor y puntual intervención de cualquier entidad distrital

En el caso que en la petición no se indique de manera expresa la localidad o la dirección ni el barrio de los hechos, el responsable encargado del registro de las peticiones ciudadanas debe realizar el posicionamiento por coordenadas en el mapa de Bogotá.

Considerando lo anterior, la Secretaría General dispuso de la “Guía para georreferenciación de peticiones ciudadanas” como apoyo para todos los servidores encargados del registro de las peticiones, con el propósito de fortalecer la identificación de las peticiones a través de focalización territorial. Esta guía se encuentra disponible en el siguiente link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales>

5.6 Traslado de peticiones

Eficiencia administrativa y cero papel: en concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL²², no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Tenga en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa a la persona solicitante

²² Directiva Presidencial 04 de 2012.

mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el/la solicitante no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales la peticionaria o el peticionario autorice su envío de manera virtual.

Para notificar el traslado por competencia a el/la solicitante además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar a la persona solicitante de dicha situación.

Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y preceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia”.

Ahora bien, considerando que como Distrito somos uno sólo, en la gestión de las peticiones ciudadanas se debe realizar la articulación institucional necesaria que conlleve a la celeridad en el ciclo de atención de la petición, que incluya retroalimentación sobre posibles errores en traslado de estas o evaluaciones incompletas, para lo cual se presentan algunos aspectos:

- Determinar a través del detalle de la petición en el Sistema, si esta fue presentada directamente por la peticionaria o el peticionario (canal web, Aplicación móvil) y si esta fue quien determinó la entidad de destino para que atendiese su petición; caso en el cual no es procedente cuestionar su selección y se debe dar celeridad en su traslado si el tema no es de competencia de la entidad.
- Luego de descartar que el registro sea de la peticionaria o el peticionario, se debe evaluar la hoja de ruta y determinar qué entidad realizó el traslado, teniendo en cuenta las anotaciones, observaciones o comentarios realizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Lo anterior, para evitar

devoluciones entre entidades, situación que puede causar bloqueos de las peticiones e incrementar el tiempo del trámite de la respuesta por la entidad competente.

- Antes de realizar un traslado a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la entidad responsable de trasladar la petición debe revisar su hoja de ruta con el fin de validar si la entidad competente ha emitido respuesta de fondo con anterioridad, en cuyo caso debe abstenerse de realizar el reenvío.



@sgeneralbogota



Secretaría General Bogotá



/SgeneralBogota