



**IDPAC**



## **MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

		<b>INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL</b>	
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	IDPAC-SC-MA-01	<b>VERSIÓN</b>	05
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
María Angélica Castro	Juan Camilo Mantilla Silvia Milena Patiño	Pablo César Pacheco Rodríguez	
Contratista – Secretaría General	Contratistas – Oficina Asesora de Planeación	Secretario General	

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
01	29/12/2014	Versión Inicial
02	30/11/2016	Se incorporan aspectos como: Defensor del ciudadano, canales de atención, protocolos de atención por los diferentes canales.

**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
03	23/05/18	Se actualizan los siguientes ítems: Orden en el puesto de trabajo, protocolo para la atención presencial, protocolo para atención de adultos mayores y mujeres embarazadas, el protocolo para atención a Etnias ,protocolo para dar respuesta por el canal escrito y correo electrónico. Se incorporan: La obligatoriedad para el uso de la chaqueta y el carnet institucional, las pautas generales para la atención; concepto de discapacidad auditiva concepto de persona de talla baja, protocolo general de atención para víctimas; protocolo para la atención de los sectores LGBTI, protocolo para atención en redes sociales, pautas generales para la atención virtual, protocolo para atención del chat, concepto del canal virtual. Se eliminan los siguientes ítems: Equipos y Herramientas de Trabajo, Atención a ciudadanía campesina, recomendaciones para los Guardas de Seguridad.
04	31/08/2023	Se revisa y actualiza conforme a lo dispuesto en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y la realidad de la entidad de tal forma que sea integral y atienda los lineamientos y directrices de la política de Servicio al Ciudadano.
05	29/12/2023	Se actualiza el protocolo de atención a las personas con discapacidad auditiva.



**IDPAC**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>7</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>7</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	<b>7</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>5. NORMATIVIDAD</b> .....	<b>13</b>
<b>6. ROLES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>14</b>
<b>7. DESCRIPCIÓN</b> .....	<b>15</b>
7.1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO .....	16
7.2 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA .....	17
7.3 SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN .....	17
7.4 ACCESIBILIDAD .....	17
7.4.1 ACCESIBILIDAD EN SEDE PRINCIPAL DEL IDPAC .....	17
7.4.2 ACCESIBILIDAD EN PORTALES WEB DEL IDPAC .....	18
7.5 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	19
7.5.1 Protocolo de Atención Personas Mayores .....	19



**IDPAC**



7.5.2	Protocolo de atención a infantes niños, niñas y adolescentes .....	20
7.5.3	Protocolo de atención a personas con discapacidad .....	21
7.5.4	Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica .....	29
7.5.5	Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado .....	30
7.5.6	Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ (+) .....	31
7.6	ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO .....	33
7.7	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN .....	33
7.7.1	Canal de atención Presencial .....	34
7.7.2	Canal de atención Telefónico .....	34
7.7.3	Canal de atención virtual .....	37
7.7.4	Canal de atención Escrito .....	40
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>42</b>



**IDPAC**



## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, define los parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el Instituto, brinden siempre a la ciudadanía un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad. En este documento se establecen los protocolos de atención para los diferentes grupos poblacionales mediante los canales de atención con los que cuenta el IDPAC.

Para el IDPAC, los ciudadanos y ciudadanas son el eje fundamental para la construcción de una mejor Bogotá, por tal razón, para garantizar una relación con el Distrito más amable y cercana, se deben generar mecanismos de doble vía que permitan un contacto permanente y directo con la ciudadanía.

En virtud de esto, la entidad debe dirigir sus esfuerzos hacia la mejora continua de los procesos y procedimientos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas, así como, con el respeto de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, teniendo en cuenta sus condiciones físicas y socioeconómicas en procura de la satisfacción de sus necesidades.

En el IDPAC, el proceso de Servicio a la Ciudadanía es un proceso estratégico, dado a que contribuye al desarrollo de todos los procesos de la entidad y gestiona la calidad del servicio. Con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, se pretende dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto No. 197 del 22 de mayo de 2014 y emitida por la Alcaldía Mayor y la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y la Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano.



**IDPAC**



## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la Entidad con el fin de asegurar un servicio oportuno, eficaz y eficiente.

## 2. ALCANCE

Este documento está dirigido a todos los funcionarios y contratistas que atienden a la ciudadanía, grupos de valor o partes interesadas a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónica.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Versión 2 – 2022

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5 - 2023

## 4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Accesibilidad	Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Versión 2 - 2022

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Canal virtual	Es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas <sup>2</sup> .
Canal escrito	Es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas. <sup>3</sup>
Canal Telefónico	Medio por el cual la persona requiere atención en forma verbal desde el sitio en que se encuentra, sin desplazamientos a la entidad pública, y que debe ser atendido en forma oportuna y clara.
Ciudadano o Ciudadana	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. <sup>4</sup>
Comunicación	Información que se debe dar al ciudadano(a) con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender

<sup>2</sup> Ibidem.

<sup>3</sup> Ibidem.

<sup>4</sup> Diccionario de la Lengua-Real Academia Española

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Consulta	Acción o derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para pedir una información de utilidad para satisfacer sus necesidades u obtener información para lograr un objetivo específico o para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. <sup>5</sup>
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
Derecho de petición en interés general	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. <sup>6</sup>
Derecho de petición en interés particular	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. <sup>7</sup>
Felicitación	Derecho fundamental que garantiza el ejercicio de la libertad de poder disponer de la información propia tendiente a garantizar del buen nombre, de conformidad con la Ley 1581 de 2012. <sup>8</sup>

<sup>5</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.  
<https://bogota.gov.co/sdqs/glosario>

<sup>6</sup> Ibidem

<sup>7</sup> Ibidem

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Oportunidad	Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
Otro procedimiento administrativo - OPA	Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
Petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Constitución y la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. <sup>9</sup>
Punto de atención	Es el lugar que se determina para brindar una atención al ciudadano(a), para descentralizar y desconcentrar los servicios que ofrece la entidad, y que esté más cerca de la comunidad.
Queja	Manifestación de protesta, censura, inconformidad o Insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de una persona, por presuntas irregularidades, actos u omisiones en la prestación de los servicios por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. <sup>10</sup>
Queja anónima	Es equivalente a la anterior definición pero se caracteriza por que el ciudadano (a) no se identifica.

<sup>8</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.  
<https://bogota.gov.co/sdqs/glosario>

<sup>9</sup> Ibidem

<sup>10</sup> Ibidem

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Reclamo	Disconformidad u oposición, por parte de los usuarios, por fallas en la prestación de un servicio Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud. <sup>11</sup>
Servicio	Es el conjunto de prestaciones reservadas de cada entidad gubernamental, que tiene el propósito de cubrir las necesidades insatisfechas y satisfechas de la ciudadanía.
Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – SDQS	Es una herramienta virtual por la cual se puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
Solicitud de copia	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital. <sup>12</sup>

<sup>11</sup> Ibidem

<sup>12</sup> Ibidem

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Solicitud de información	Potestad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las acciones derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública, o la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. <sup>13</sup>
Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado. Es la única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012.
Trámite	Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

---

<sup>13</sup> Ibidem

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Trámite en línea	Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas o total, hasta obtener completamente el resultado requerido

## 5. NORMATIVIDAD

- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 982 de 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Decreto Distrital 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.
- Decreto 293 de 2021 Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones, 11 de agosto de 2021.
- Decreto Distrital 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
- Guía lenguaje Claro e Incluyente de la Secretaría General (2019).



**IDPAC**



- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2020).

## **6. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

### **Director General, Secretario General, Subdirectores, Gerentes y Jefes de Oficina:**

- Designar un funcionario o contratista para el manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS – Bogotá Te Escucha.
- Designar a los funcionarios o contratistas encargados de la atención de la ciudadanía y de gestionar las respuestas a las solicitudes allegadas a la dependencia.
- Atender las peticiones o requerimientos que sean allegados a su dependencia.
- Firmar las comunicaciones.
- Atender y aplicar los protocolos establecidos en el presente documento para la atención a la ciudadanía.

### **Funcionarios y Contratistas**

- Gestionar las peticiones o requerimientos que le sean asignados por el jefe inmediato o supervisor.
- Si fue designado para el manejo del del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS – Bogotá Te Escucha, debe recibir, gestionarlas y darles cierre en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.



**IDPAC**



- Atender a la ciudadanía por los diferentes canales conforme a los protocolos establecidos en el presente documento.

### **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

- Aprobar la estrategia de Servicio a la Ciudadanía.
- Tomar decisiones frente a los informes presentados por el líder de la Política de Servicio al Ciudadano.

### **Defensor del ciudadano:**

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

### **Oficina de Control Disciplinario Interno**

- Atender las denuncias y quejas contra los funcionarios, así como las denuncias por posibles actos de corrupción que se alleguen a la Entidad mediante el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS – Bogotá Te Escucha o a través de la línea anticorrupción  
[controldisciplinariointerno@participacionbogota.gov.co](mailto:controldisciplinariointerno@participacionbogota.gov.co)

## **7. DESCRIPCIÓN**

Conforme a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014) y al Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito; el principio de la Ciudadanía como razón de ser está orientado al reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje principal de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.



**IDPAC**



## **7.1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO**

Conforme a lo establecido en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios:

- La Ciudadanía como Razón de Ser.
- Respeto.
- Transparencia.
- Participación.
- Equidad.
- Diversidad.
- Identidad.
- Solidaridad.
- Titularidad y efectividad de los derechos.
- Perdurabilidad.
- Corresponsabilidad.
- Territorialidad.
- Atención Diferencial Preferencial.
- Coordinación, Cooperación y Articulación.
- Cobertura.
- Accesibilidad.
- Inclusión.
- Innovación.
- Oportunidad.

## 7.2 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

En la Carta de Trato Digno del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, se establecen los derechos de la ciudadanía así como sus deberes. Lo anterior se encuentra en el siguiente anexo:

**Anexo 1.** Carta de trato digno a la ciudadanía del IDPAC.

<https://www.participacionbogota.gov.co/atencion-la-ciudadania>

## 7.3 SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIOS
Sede Principal	Avenida calle 22 N.º 68C-51	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Casa de Experiencias de la Participación	Carrera 19A N.º 63C-40	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

## 7.4 ACCESIBILIDAD

Teniendo en cuenta la definición de accesibilidad que se encuentra establecida en el numeral 4. “Definiciones” del presente documento a continuación se detallan las características con las que cuenta el IDPAC en especial el punto de atención a la ciudadanía lo anterior con el fin de garantizar accesibilidad de toda la ciudadanía.

### 7.4.1 ACCESIBILIDAD EN SEDE PRINCIPAL DEL IDPAC

En el punto de Atención a la Ciudadanía, se han implementado los requisitos que deben cumplir los espacios físicos conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana

6047, con el fin de estandarizar los espacios a la medida de todas las personas para hacerlos más incluyentes. Actualmente se tiene implementado lo siguiente:

- **Acceso a los baños:** el baño para las personas con discapacidad se encuentra ubicado en el piso 1 del bloque D, el cual es unisex, la puerta abre hacia afuera, y tiene barra de agarre.
- **La inclinación y ancho de las rampas:** se tienen rampas de acceso para el ingreso a los diferentes bloques de la entidad, las cuales se encuentran demarcadas y con las dimensiones requeridas.
- **Puertas semiabiertas o abiertas para evitar obstáculos al ingreso:** las puertas cuentan con el ancho requerido para el ingreso de personas en silla de ruedas, y estas se encuentran siempre semiabiertas o abiertas.
- Mapa de ubicación dentro de la entidad, así como con señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre los principales espacios de atención.
- Sala de espera, la cual debe contar con espacio suficiente para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.
- Se permite el ingreso de perros guías o de apoyo, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

#### **7.4.2 ACCESIBILIDAD EN PORTALES WEB DEL IDPAC**

El IDPAC da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lo referente a la publicación y accesibilidad de los documentos en el sitio web del Instituto y en especial en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Adicionalmente la Resolución 1519 de 2020, establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos

abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros aspectos que permiten el acceso a la información de una forma más ágil para la ciudadanía, por esta razón la información contenida en la página web tiene las siguientes características:

- La información se encuentra en un lenguaje sencillo y comprensible.
- La información está actualizada.
- Las siglas tienen su respectiva definición.
- Se tiene implementados botones de acceso a las redes sociales del Instituto.
- Los documentos publicados cuentan con los criterios de accesibilidad, establecidos en el Anexo 2 “Accesibilidad”, de la Resolución 1519 de 2020.

## **7.5 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

La atención a la ciudadanía se caracteriza por prestar un servicio incluyente, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición, puesto que todos tenemos los mismos derechos.

A continuación, se detallan los diferentes protocolos de atención:

### **7.5.1 Protocolo de Atención Personas Mayores**

Para la atención de este grupo poblacional, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Evitar el uso de palabras como: "mamá", "papá", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", entre otras, puesto que es un exceso de confianza e irrespeto.

- Se hace entrega por escrito con letra legible y grande las fechas en las que se recibirá respuesta y de los lugares en los cuales puede realizar trámites.
- Se asegura que la información entregada quede completamente entendida por la persona mayor.
- Se reconoce a las personas mayores por sus habilidades y destrezas y no por sus dificultades físicas.
- Se brinda atención especial cuando las personas mayores indican necesidades especiales.

### **7.5.2 Protocolo de atención a infantes niños, niñas y adolescentes**

Para la atención de este grupo poblacional, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.
- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.
- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharlos es el primer principio para aprender de ellos y ellas.

- Como ciudadanos o ciudadanas y más aún como servidores o servidoras, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, 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. Los servidores y servidoras tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

### **7.5.3 Protocolo de atención a personas con discapacidad**

Para la atención de este grupo poblacional, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Se usa el término PERSONAS CON DISCAPACIDAD, para referirse de manera general a la población con discapacidad, conforme con lo planteado por a Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.
- La primera persona que recibe al ciudadano o ciudadana con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al servidor o servidora para que reciba atención con prioridad.
- El funcionario o contratistas de atención a la ciudadanía se identifica y pregunta a la persona qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido pregunta si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Nunca se utiliza términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atentan contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- Cuando la persona con discapacidad está acompañada y se requiere hacerle una pregunta, se pregunta directamente con el fin evitar hacerle sentir excluida de la atención.

- Siempre se tiene una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

### **7.5.3.1 Protocolo de atención a personas con discapacidad visual**

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera, total y la baja visión. La orientación y la movilidad, son las barreras a las que más frecuentemente se enfrentan los ciudadanos y ciudadanas con ceguera. Dichas barreras pueden eliminarse o disminuirse con el uso de estrategias tales como:

- Al realizar contacto, dirija su atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, puesto que las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección
- Preguntarle a la persona si requiere acompañamiento para su direccionamiento al lugar donde será atendido. Si la persona acepta la ayuda, tómela con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- En caso que el ciudadano o ciudadana decida no aceptar su guía, las indicaciones deben entregarse de forma precisa, con el fin que le permita ubicarse geo referencialmente en el espacio, por ejemplo: *Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.* Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.

- Cuando la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- Si se requiere presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, se debe aumentar la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- Siempre se debe mantener un tono de voz normal, con el fin de que la conversación fluya normalmente.
- En caso que sea necesario leer un documento a la persona con discapacidad visual, se debe hacer despacio y con claridad. Evite abreviar los contenidos, no haga comentarios.
- Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son.
- Para indicarle a una persona con discapacidad visual dónde ha de firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si el funcionario o contratista se debe retirar de su puesto, se debe informar al ciudadano o ciudadana antes de dejarla sola.

### **7.5.3.2 Protocolo de atención a personas con discapacidad auditiva**

Para la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- En caso de identificar que la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.

- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó. Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con un volumen de voz más alto, siga su indicación, sin subir mucho su tono de voz, ya que la persona puede creer que lo están gritando.
- Se debe tener especial cuidado con el uso del lenguaje corporal, puesto que la información visual cobra especial importancia.
- Se debe dirigir la atención a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete.

Igualmente, para la atención de las personas con discapacidad auditiva el IDPAC cuenta con las siguientes dos (2) alternativas:

### **Alternativa 1:**

Una vez un usuario con discapacidad auditiva se acerque al punto de atención se debe realizar lo siguiente

1. Establezca comunicación escrita en la cual se informe al usuario que en unos minutos será atendido.
2. Ingrese al enlace: **[bogota.gov.co](http://bogota.gov.co)**
3. Se da clic en la imagen de Chatico.
4. Se inicia el chat y se escribe la palabra “SORDO”
5. El chat arroja un link, dar clic en dicho enlace.



**IDPAC**



6. En la nueva página, aceptar términos y condiciones y dar clic en “Iniciar Videollamada”
7. Iniciar la atención.

### **Alternativa 2:**

Teniendo en cuenta que el IDPAC, contrata un servicio de servicio de intérprete de lengua de señas, una vez firmado dicho contrato, se debe:

1. El líder del proceso de Servicio a la Ciudadanía, solicitará al proceso que realizó la contratación, nombre, número telefónico de contacto y correo electrónico de la persona contratada, con el fin de requerir sus servicios en el caso de ser necesario.
2. Se informará a los funcionarios y contratistas del proceso de Servicio a la Ciudadanía, los datos de contacto del interprete.

Ahora bien una vez un usuario con discapacidad auditiva se acerque al punto de atención se debe realizar lo siguiente:

1. Establezca comunicación escrita en la cual se informe al usuario que en unos minutos será atendido.
2. Ingrese a la plataforma Teams, llame al contratista interprete.
3. En caso de no poder comunicarse a través de la plataforma, realice la llamada telefónica e informe que se comunicará mediante Teams para la atención de un ciudadano con discapacidad auditiva.
4. Una vez establezca comunicación con el interprete inicie la video llamada, para prestar la atención requerida.

### **7.5.3.3 Protocolo de atención a personas con discapacidad visual y auditiva (sordoceguera)**

Al momento de atender a esta población, se debe tener en cuenta:

- Las barreras de orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más para la población sordo ciega, por lo tanto se debe estar más alerta para su atención.
- Para la comunicación con las personas con sordoceguera, es recomendable atender las indicaciones del ciudadano o de su acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Siempre se debe informar al ciudadano o ciudadana que está presente tocando suavemente su hombro o brazo. Así mismo, debe ubicarse en su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

### **7.5.3.4 Protocolo de atención a personas con discapacidad física**

Conforme a lo establecido en el anexo técnico de la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en la categoría de discapacidad física “*se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico, tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar, interactuar*

*con otros sujetos, entre otras*". Por consiguiente, para la atención de este grupo poblacional, tenga en cuenta:

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia, a la altura de sus ojos en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Siempre se pregunta a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento.
- Los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, no se deben tocar o cambiar de lugar, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona. Adicionalmente, dichos elementos siempre deben estar al alcance de la mano.
- Cuando se acompañe a las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas, se debe caminar despacio y al ritmo de los usuarios.
- Para la atención de personas en silla de ruedas o de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- En caso de presentarse una emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos para su evacuación.

#### **7.5.3.5 Protocolo de atención a personas con discapacidad intelectual**

Conforme a lo establecido en el anexo técnico de la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad intelectual *"se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia (...)"*. Por lo anterior, para atender un ciudadano o ciudadana con discapacidad intelectual, tenga en cuenta lo siguiente:

- La información que se brinda al usuario debe presentarse de forma visual, con mensajes cortos y concretos.
- Al atender a los usuarios con discapacidad intelectual, debe escuchar y brindar información con paciencia, puesto que la persona se puede demorar más en entender los conceptos.
- Para transmitir la información, el funcionario o contratista debe utilizar un lenguaje claro, hablando de forma natural y sencilla. Evite lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Se hace entrega por escrito con letra legible y grande las fechas en las que se recibirá respuesta y de los lugares en los cuales puede realizar trámites.

#### **7.5.3.6 Protocolo de atención a personas con discapacidad psicosocial (mental)**

Para la atención de las personas con discapacidad psicosocial (mental), se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Se deben realizar preguntas cortas, utilizando lenguaje claro, sencillo de fácil comprensión con el fin de identificar las necesidades de los usuarios con discapacidad.
- En caso tal en el que el usuario asista sin acompañante, es porque se trata de una persona autónoma capaz de recibir la atención.

### **7.5.3.7 Protocolo de atención a personas con discapacidad múltiple**

Conforme a lo establecido en el anexo técnico de la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple corresponde *“Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (...).”* Para la atención de esta discapacidad se debe tener en cuenta:

- Si el usuario va con un acompañante, se debe indagar con este si la persona con discapacidad requiere algún tipo de apoyo para facilitar la comunicación y la interacción.
- Para la comunicación con personas con discapacidad múltiple se debe usar lenguaje claro y sencillo-
- Es importante resaltar que una persona con discapacidad múltiple, no siempre se relaciona con la capacidad intelectual

### **7.5.4 Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica**

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 o Gitanos, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Para la atención de las personas pertenecientes a una comunidad étnica se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La atención a las personas pertenecientes a los grupos étnicos se debe realizar sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Se debe identificar si el usuario puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. En caso de contar con el intérprete, solicitar el apoyo correspondiente. Si la Entidad no cuenta con un intérprete deberán grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, conforme a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9.
- Evitar realizar comentarios o tocar las prendas de vestir o accesorios de las personas que hacen parte de las comunidades étnicas. Así mismo, no realizar comentarios o gestos que denoten desagrado.
- Si durante la atención se debe diligenciar algún formato, se debe indagar la pertenencia étnica del usuario, no se puede asumir su grupo étnico.
- En caso de requerir diligenciar algún formato, siempre se debe verificar la información allí consignada este correcta, lo anterior puesto que en ocasiones el nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.

### **7.5.5 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado**

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, “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”.

Para la atención de este grupo poblacional, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Se debe atender al usuario escuchando atentamente, sin ningún tipo de prevención.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.
- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Se debe realizar una atención en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona víctima.

#### **7.5.6 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ (+)**

La sigla LGBTIQ (+) agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

Sector LGBTIQ (+) es un término descriptivo de carácter amplio para 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.

A continuación se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los *Sectores LGBTI*:

- Siempre se debe preguntar por el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención presencial y telefónica.
- Use lenguaje incluyente, esto quiere decir utilizar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Evite usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, a no ser que la persona lo solicite así.
- Siempre refiérase a los usuarios según el género con el que se haya identificado, en especial con personas trans.

El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).

- Es importante sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su aspecto físico, comportamientos, forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Siempre se debe atender a los usuarios con respeto.

## **7.6 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO**

Conforme a lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, el enfoque de género *“Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).*

*Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020)”. Por lo anterior, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para la atención de mujeres:*

- Utilice un lenguaje incluyente, es decir expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilizarían de las mujeres.
- Durante la atención no realice prácticas o emita prejuicios que generen tipos de discriminación contra las mujeres.

## **7.7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN**

Los canales de atención son los medios utilizados por la ciudadanía con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades. La atención presencial se realiza en las sedes del IDPAC y en territorio.



**IDPAC**



### **7.7.1 Canal de atención Presencial**

En el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- El espacio de atención al ciudadano debe estar organizado, aseado y disponible para atender a la ciudadanía. Adicionalmente, el espacio debe cumplir con lo establecido en el numeral 7.4.1 “Accesibilidad en Sede Principal del IDPAC”
- Se debe tener en cuenta, que el ciudadano o ciudadana que se acerque al punto de atención presencial puede solicitar realizar un derecho de petición anónimo.
- Se debe analizar si la solicitud es competencia de la entidad; en caso contrario, se debe remitir la petición a la entidad encargada e informar de esta situación a la ciudadana o ciudadano.
- Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero.
- Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Identifique el objeto de la visita
- Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso.

### **7.7.2 Canal de atención Telefónico**

Los teléfonos de contacto del IDPAC son:

- **Líneas de servicio a la ciudadanía:** (+57) (601) 2417900 - (+57) (601) 2417930
- **WhatsApp institucional:** 3182380916



**IDPAC**



Para la atención a través de este canal se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Siempre se debe manejar un tono y volumen de voz adecuado para interactuar con la ciudadanía, puesto que si se usa un tono muy bajo puede que el mensaje no llegue al receptor y un tono muy fuerte puede percibirse como agresivo.
- Se debe vocalizar es decir, pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Debe transmitir la información a un ritmo moderado, para que el receptor reciba todo el mensaje.
- Se debe atender la llamada de forma amable y respetuosa.
- Se debe utilizar el guion establecido por el Instituto.
- Evite tutear, De igual forma no utilice palabras como reina, preciosa, mi vida, etc.
- Se debe escuchar atentamente, permitiendo que el ciudadano termine la(s) frase(s), tomando nota de los puntos importantes y re-preguntando si es el caso.
- En caso de necesitar que el ciudadano(a) espere: se debe indicarle el por qué de la espera
- S debe retomar la llamada cada tiempo prudencial y explicarle al ciudadano como va su gestión.
- Indicarle al ciudadano en caso de no contar con la información requerida y de ser necesario trasladar la llamada.
- Si el ciudadano no permite la transferencia de la llamada, dependiendo del requerimiento del ciudadano(a) se debe realizar una promesa de servicio (ver guion telefónico) o se reporta el caso al SDQS.



**IDPAC**



### 7.7.2.1 Guion de Atención Telefónica

Saludar a quien llama con el siguiente enunciado:

**Servidor:** *Buenos días (tardes) gracias por comunicarse con el IDPAC, le habla (nombre del servidor) en que le puedo servir?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito saber cómo hago la depuración de los libros de la junta de acción comunal de mi barrio.*

**Servidor:** *Por favor me indica su nombre completo para registrar la llamada?*

**Ciudadano:** *María Roa.*

*SI ES HOMBRE, SE DEBE DIRIGIR AL CIUDADANO POR EL APELLIDO; SI ES MUJER POR EL NOMBRE.*

**Servidor:** Gracias por su información doña María, me permite un momento en línea para verificar la información.

Si dice que sí, pase al escenario 1, si dice que no, pase al escenario 2.

Escenario 1.

**Ciudadano:** Si claro, espero.

Cuando haya conseguido la información, retome la llamada y diga:

**Servidor:** Gracias por su espera en línea y entregue la información encontrada.

En caso de no encontrar la información, debe remitir al ciudadano con otro profesional e indicar:

**Servidor:** Voy a comunicarlo con (nombre del servidor con quien lo va comunicar) quien le ayudará con su requerimiento.

Espere a que el servidor público conteste, antes de pasar la llamada, es fundamental que se le informe al servidor el nombre del ciudadano(a), y un resumen de la necesidad que tiene. Esto evita que el ciudadano(a) se moleste por tener que repetir la solicitud.



**IDPAC**



Escenario 2.

**Ciudadano:** No, no puedo esperar en el momento

**Servidor:** Si lo prefiere por favor indíqueme un número telefónico al cual lo pueda llamar cuando tenga la información que necesita.

Ciudadano: Sí claro mi teléfono es 201425

Escenario 3.

**Ciudadano:** No, no tengo un número de teléfono.

**Servidor:** Entiendo Sra. María le pido por favor que vuelva a comunicarse con nosotros, en nuestro horario de atención de 7:30am a 5:00pm jornada continua de Lunes a Viernes.

**Ciudadano:** Ah bueno, muchas gracias.

**FINALIZACION DE LA LLAMADA:**

**Servidor:** Sra. María, hay algo más en lo que le pueda servir?

**Ciudadano:** No, gracias.

**Servidor:** Gracias por comunicarse con nosotros y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.

Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.

### **7.7.3 Canal de atención virtual**

El canal virtual es aquel canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Para la atención por este canal es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

#### **7.7.3.1 Protocolo de atención Redes Sociales**

El IDPAC cuenta con las siguientes redes sociales:

- **Facebook:** participacionbogota



**IDPAC**



- **Instagram:** Participacionbogota
- **Twitter:** BogotaParticipa
- **Youtube:** BogotaParticipa
- **TikTok:** participacionbogota

Para la atención por estos canales, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Inicialmente al identificarse la petición ciudadana, los / as servidores / as responsables de la administración de las redes sociales, determinarán si la petición ciudadana debe ser registrada en el sistema Bogotá Te Escucha, para lo cual deberán verificar la existencia de los datos del peticionario (nombre y apellido, número de cédula (opcional), correo electrónico, y número celular o fijo) en caso de no presentar esta información, deberá ser solicitada al ciudadano/a.

En todos los casos y previo a la solicitud de datos de identificación se deberá solicitar autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales con el diálogo a continuación:

*Bienvenido(a) al IDPAC te Escucha, antes de iniciar con su solicitud es necesario que acepte nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, puede consultarla en el siguiente enlace:*

<https://www.participacionbogota.gov.co/tramites-y-servicios/atencion-al-ciudadano/politica-de-tratamiento-datos-personales>



**IDPAC**



*Si acepta nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales responda SI, en caso de que no la acepte responda NO pero lamentablemente no podremos continuar con su solicitud*

Si el peticionario/a decide presentar su petición como anónimo, se le deberá indicar que puede realizar su solicitud en el siguiente link

<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/?language=es> correspondiente al Sistema Bogotá te escucha- peticiones anónimas.

Cuando se obtengan los datos de identificación, se tomará una imagen de pantalla o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se deben enviar por correo electrónico al proceso de Servicio a la Ciudadanía, así como también se debe remitir la información reportada por el ciudadano y copia del hipervínculo o link en el que está la interacción con el ciudadano/a, según lo permita cada red social.

Luego con la información suministrada, el proceso de Servicio a la ciudadanía solicita la radicación de la petición al proceso de Gestión Documental, para luego realizar su registro en el Sistema Bogotá te Escucha indicando que el canal de recepción es Redes Sociales.

Posteriormente el proceso de Servicio a la Ciudadanía informará a los/as servidores/as responsables de la administración de las redes sociales, los números de SDQS y radicado asignado a la petición respondiendo al correo electrónico inicial. Para la realización de esta acción se cuenta con 1 (un) día hábil.

Con lo anterior, la Oficina Asesora de Comunicaciones notificará al ciudadano a través de un mensaje privado, directo o inbox, el número de SDQS y radicado asignado por el



**IDPAC**



sistema de correspondencia, con el fin de que el ciudadano/ a pueda realizar la consulta de respuesta a su requerimiento en el sistema Bogotá Te Escucha, link <https://bogota.gov.co/sdqs/> ingresando su respectivo usuario y clave que le son enviados directamente por el aplicativo al correo electrónico suministrado una vez es registrada la petición.

Informando lo anterior al ciudadano a través de la Red Social en la que se elevo la solicitud se dará cierre a la interacción.

Por otra parte, si al analizar la solicitud se evidencia que la respuesta se puede dar de forma inmediata por la misma Red social, los/as servidores/as responsables de la administración de las redes sociales pueden brindar la información, aplica cuando se trata de opiniones, comentarios, sugerencias y felicitaciones. Para otro tipo de respuestas inmediatas se debe articular previamente este tipo de información con las dependencias o procesos correspondientes. En este caso al darse la respuesta de forma inmediata no es necesario generar radicado ni incluir la solicitud en el sistema Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, cuando en el proceso del análisis inicial de la petición, no se comprenda el objeto de esta, se debe solicitar inmediatamente al ciudadano, la aclaración necesaria, si el ciudadano no da respuesta dentro de los 10 días siguientes, en cumplimiento del artículo 19 de la ley 1437 de 2011, se dará cierre a la petición.

#### **7.7.4 Canal de atención Escrito**

Este canal permite a los ciudadanos y ciudadanas a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) gestionar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias



**IDPAC**



también forma parte de este canal. Para el envío de estas peticiones, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y demás solicitudes esta el correo electrónico [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) o para su radicación [correspondencia@participacionbogota.gov.co](mailto:correspondencia@participacionbogota.gov.co). Adicionalmente los ciudadanos pueden realizar trámites en línea conforme lo dispuesto en el SUIT.

Para comunicarse con el defensor del ciudadano, los usuarios pueden escribir sus consultas, solicitudes o requerimientos al correo electrónico [defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co)

Para responder adecuadamente una solicitud escrita ya sea por correo electrónico o por escrito radicado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Utilizar la plantilla de la Entidad.
- Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.
- Escriba siempre en lenguaje impersonal.
- Sea 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.
- Redacte 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.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hará en caso de ser estrictamente necesarios.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.



**IDPAC**



- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Revise 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.
- Se debe responder con oportunidad de acuerdo los términos de la ley 1755 de 2015.

## **8. ANEXOS**

- Carta de trato digno a la ciudadanía del IDPAC.
- Guía de trámites y Servicios.
- Portafolio de trámites y servicios del IDPAC.