

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. GENERALIDADES.....	6
1.1 Definición	6
1.2 Objetivo	6
1.3 Alcance	6
1.4 Marco Normativo	6
1.5 Concepto de servicio a la ciudadanía	8
1.6 Atributos del buen servicio	9
1.7 Pilares del servicio	10
1.8 Deberes de la población en ejercicio del derecho de petición	11
2. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11
2.1 Auxiliar para el servicio a la ciudadanía	11
2.1.1 Servicios tramitados a través del auxiliar de servicio a la ciudadanía	12
2.1.2 Defensor(a) de la ciudadanía	12
2.1.3 Principios orientadores	13
2.1.4 Vocero(a) del televidente.....	14
3. ACCESIBILIDAD	15
3.1 Accesibilidad en espacios físicos	15
3.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales	17
3.3 Accesibilidad en canal telefónico	18
4. CANALES DE ATENCIÓN.....	18
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	19
5.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	19
5.1.1 Protocolo de atención del personal de vigilancia	20
5.1.1.1 Registro de ingreso.....	20
5.1.2 Protocolo de atención del personal de recepción	21
5.1.3 Protocolo de atención servidores y servidoras del área de servicio a la ciudadanía.....	21
5.1.3.1 Presentación personal.....	21
5.1.3.2 Presentación de los puestos de trabajo	22
5.1.3.3 Atención del servidor o servidora del área de servicio a la ciudadanía	22
5.2 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANÍA INCONFORME	23

5.3	PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A LA CIUDADANÍA	25
5.4	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE POBLACIONAL.....	25
I.	Personas mayores	26
II.	Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos	26
III.	Personas con problemas de seguridad y/o protección.....	26
IV.	Personas con enfermedades terminales o catastróficas	27
V.	Infantes, niños, niñas y adolescentes.....	27
VI.	Personas de talla baja	27
VII.	Personal de la Fuerza Pública.....	27
5.4.1	Protocolos según tipo de discapacidad.....	28
5.4.1.1	Discapacidad física	28
5.4.1.2	Discapacidad sensorial	28
5.4.1.3	Discapacidad visual	29
5.4.1.4	Discapacidad auditiva.....	30
5.4.1.5	Sordoceguera	31
5.4.1.6	Discapacidad cognitiva	31
5.4.1.7	Discapacidad intelectual	32
5.4.1.8	Discapacidad psicosocial (mental).....	32
5.4.1.9	Discapacidad múltiple	33
5.5	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	34
5.5.1	Atención a Víctimas.....	35
5.5.2	Atención a personas campesinas y campesinos	36
5.5.3	Sectores LGBTIQ.....	37
5.5.4	Etnias	38
5.6	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO.....	39
5.7	DESCONGESTIÓN DE FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN	41
5.8	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	42
5.9	PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL	43
5.9.1	Chat en línea Jivochat.....	44
5.9.2	Redes sociales	45
6.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA	46
7.	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	47

7.1	Modalidades de las peticiones	47
7.1.1	Términos para resolver las solicitudes de la ciudadanía.....	49
7.2	Trámite de petición PQRS	50
7.2.1	Recepción de peticiones	51
7.2.2	Clasificación de peticiones	51
7.2.3	Radicación de peticiones.....	52
7.2.4	Asignación de peticiones.....	52
7.2.5	Resolución y proyección de respuesta.....	52
7.3	Situaciones especiales en la gestión de peticiones.....	53
7.3.1	Peticiones verbales.....	53
7.3.2	Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada.....	53
7.3.3	Peticiones anónimas	53
7.3.4	Qué hacer cuando no se puede cumplir con los términos de respuesta de una petición	54
7.4	Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	54
7.5	Georreferenciación de las peticiones.....	56
7.6	Traslado de peticiones	56
8.	DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, CONFLICTO DE INTERESES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.....	57
8.1	Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses a través de los diferentes canales de atención.....	57
8.2	Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	59
8.3	Protección de identidad del denunciante	59
8.4	Compromiso de confidencialidad	60
9.	REVISIÓN Y TRATAMIENTO DEL OPA REGISTRADO EN EL SUIT	60
9.1	Registro y respuesta de Otros Procedimientos Administrativos (OPA)	61
10.	REVISIÓN PERIÓDICA DEL MANUAL.....	62
11.	CONCLUSIONES	62
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	62
13.	CONTROL DE CAMBIOS	63

INTRODUCCIÓN

Es indispensable reflexionar sobre la responsabilidad y el impacto que genera en la ciudadanía la prestación del servicio, dado que todo lo que se produce en las instituciones públicas, a través de la ejecución de 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 establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad”.*¹

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

¹ https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf, pág.2

1. GENERALIDADES

1.1 Definición

En el presente Manual se articula tanto la Política pública de servicio a la ciudadanía como el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a los servidores y servidoras de la entidad sobre el manejo de estas, teniendo en cuenta el marco jurídico y los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

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

1.2 Objetivo

Establecer los procedimientos y protocolos adecuados para la atención a la ciudadanía garantizando, por medio de mecanismos claros y la atención oportuna, una comunicación efectiva entre la población y la Entidad.

1.3 Alcance

El Manual de servicio a la ciudadanía, está dirigido a todas las personas que trabajan en Canal Capital, indistintamente de su vinculación y que directa o indirectamente tienen algún tipo de interacción con la ciudadanía, para promover en ellos la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de la comunidad en general.

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

Así mismo, incluye los lineamientos de PQRS por redes sociales, el tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y el tratamiento al OPA registrado en el SUIT.

1.4 Marco Normativo

- **Constitución Política de Colombia.**
 - Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 45, 74, 95 y 270.

- **Leyes.**

- Ley 361 de 1997
- Ley 962 de 2005
- Ley 982 de 2005
- Ley 1341 de 2009
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1448 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2016 de 2020
- Ley 2080 de 2021
- Ley 2195 de 2022

- **Decretos.**

- Decreto Nacional 2232 de 1995
- Decreto Nacional 1382 de 2000
- Decreto Nacional 1538 de 2005
- Decreto Nacional 2623 de 2009
- Decreto Distrital 371 de 2010
- Decreto Nacional 019 de 2012
- Decreto Nacional 2482 de 2012
- Decreto Nacional 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015)
- Decreto Distrital 062 de 2014
- Decreto Distrital 197 de 2014
- Decreto Nacional 2573 de 2014
- Decreto Nacional 103 de 2015 (compilado en el Decreto 1081 de 2015)
- Decreto Distrital 847 de 2019.
- Decreto 2106 de 2019
- Decreto Distrital 189 de 2020
- Decreto Distrital 237 de 2020
- Decreto Distrital 140 de 2021

- **Acuerdos.**

- Acuerdo 371 de 2009
- Acuerdo 529 de 2013

- Acuerdo Distrital 630 de 2015
 - Acuerdo 731 de 2018
 - Acuerdo Distrital 761 de 2020
- **Directivas.**
 - Directiva 002 de 2005
 - Directiva conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital.
 - Directiva 004 de 2021
 - Directiva 005 de 2023
 - **Resoluciones.**
 - Resolución 6261 de 2021 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.
 - Resolución 6383 de 2021 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.
 - **Otros.**
 - Documento Conpes 3649 de 2010.
 - Documento Conpes 3650 de 2010.
 - Documento Conpes 3654 de 2010.
 - Documento Conpes 3785 de 2013.
 - Documento Conpes D.C. 01 de 2019.
 - Documento Conpes D.C. 03 de 2019
 - Norma Técnica Colombiana - NTC 6047.
 - MIPG. Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión.
 - Guía para entidades públicas – 2013.
 - Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
 - Circular 005 de 2023.

1.5 Concepto de servicio a la ciudadanía

De acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014, artículo 2², se entenderá por servicio a la ciudadanía, el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Es importante que todos los servidores y servidoras públicos contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención a la ciudadanía, para lo cual es necesario

² Modificado por el artículo 5 del Decreto Distrital 847 de 2019.

desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o en un monólogo de la ciudadanía, orientar sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

1.6 Atributos del buen servicio

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

1) Confiable:

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

2) Amable:

Que la atención suministrada por parte de trabajadores y trabajadoras de Canal Capital a las personas usuarias de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.

3) Digno:

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

4) Efectivo y de calidad:

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque por razones de competencia, no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para superar las expectativas de la ciudadanía.

5) Oportuno:

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

6) Adaptable:

El servicio a la ciudadanía debe acoplarse a las necesidades de la comunidad para que se sientan cómodamente atendidos.

7) Solidario:

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

8) Responsable:

El (la) servidor(a) público (a) o contratista de Canal Capital debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a la ciudadanía, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la entidad en los asuntos de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada a la ciudadanía hará que Canal Capital conserve la credibilidad de la ciudadanía.

9) Formador de ciudadanos y ciudadanas:

El servicio bien prestado debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

10) Capacidad para asesorar y orientar:

Se deben tener claro los mecanismos que existen en la Entidad para resolver las inquietudes de la ciudadanía, por esto las personas que se encuentren relacionadas directamente con la atención a la ciudadanía deben ser personas que conozcan la entidad, y que se les facilite guiar adecuadamente a una persona usuaria, frente a la presentación de sus quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias, ofreciendo una respuesta que lo satisfaga.

11) Incluyente:

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

1.7 Pilares del servicio

Teniendo en cuenta las directrices establecidas por la Administración Distrital, y reconociendo que el sistema de información quejas y reclamos funciona como uno solo, los pilares del servicio son los siguientes:

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

- g) La Administración Distrital deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía.

1.8 Deberes de la población en ejercicio del derecho de petición

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, ajustarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.³
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Los servidores y servidoras públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

2. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Canal Capital, cuenta con un procedimiento mediante el cual se unifican todas las áreas que intervienen en la atención al público, y se realiza un seguimiento de la atención que se ofrece a la ciudadanía, desde la recepción de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, a través de cualquiera de los canales establecidos para este fin, pasando por la calidad en la atención y finalizando con el proceso de retroalimentación, en el cual la entidad, utiliza todas las inquietudes presentadas por la comunidad para fortalecer y mejorar su desempeño.

Este procedimiento se encuentra tipificado mediante el código AAUT-PD-01 “atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía”, así las cosas, encontramos que, aunque en el proceso de atención a la ciudadanía intervienen todos los servidores y servidoras de Canal Capital, a los cuales las personas usuarias dirijan alguna petición o solicitud, existen tres figuras fundamentales directamente implicadas en el proceso de atención a la ciudadanía:

2.1 Auxiliar para el servicio a la ciudadanía

Atendiendo a la Política distrital de servicio a la ciudadanía, y contribuyendo con la búsqueda de satisfacer las necesidades y los requerimientos de la ciudadanía, la entidad designa a una persona encargada de atender oportunamente y con calidad, las sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes que presenten las personas a la entidad a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello.

³ Si la persona incumple con los puntos 3 y 4 del derecho de petición, los servidores y servidoras públicos y contratistas de Canal Capital estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

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

- **Servicio de información:** a través de la auxiliar de servicio a la ciudadanía la población podrá solicitar información básica de la entidad: informes de gestión y resultados, presupuesto, contratación, actividades realizadas, cubrimiento de eventos, información sobre procedimientos y en general toda la información que la población considere necesaria y que no se encuentre bajo reserva, ni sea información confidencial, de acuerdo con la normatividad vigente.
- **Procedimientos:** la ciudadanía podrá solicitar cualquier clase de información acerca de los procedimientos requeridos en la entidad para la obtención de permisos de retransmisión de la señal, autorización de visitas y asesorías académicas, solicitud de copias, certificaciones, cubrimiento de noticias y de eventos, así como los demás procedimientos, que aunque no estén relacionados directamente con Canal Capital, de acuerdo con el sistema distrital de quejas y reclamos deben recibirse y direccionarse a la entidad correspondiente, dándole a la ciudadanía la información pertinente del rumbo de su solicitud.
 - **Presentación de quejas reclamos y sugerencias:** mediante los canales de atención establecidos, la ciudadanía podrá hacer llegar a la entidad sus inconformidades frente al servicio de televisión, un programa en especial, la calidad de señal o su molestia con la atención recibida por parte de algún funcionario de la entidad, entre otros aspectos, lo importante es que la entidad se entere de las inconformidades y los reclamos de la ciudadanía y de los clientes externos e internos, y pueda tomar oportunamente los correctivos del caso.

De igual manera mediante los diferentes canales de atención el auxiliar de Servicio a la Ciudadanía recibirá las sugerencias de la población y se tendrán en cuenta para adoptar las acciones de mejora correspondientes, así mismo estas comunicaciones se incluirán y analizarán de forma especial en el informe semestral y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que debe proyectar, el (la) encargado (a) de realizar el seguimiento a la atención a la ciudadanía.

2.1.2 Defensor(a) de la ciudadanía

Teniendo en cuenta las directivas distritales de defensa a la ciudadanía y la naturaleza del servicio, existe en la entidad, la figura del defensor o defensora de la ciudadanía que fue creada mediante la Resolución 032 de 2016 y reglamentada por la Resolución 134 de 2022, cuyo objetivo principal es “verificar el cumplimiento de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, velar porque la ciudadanía obtenga respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios”.

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

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular labore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

2.1.3 Principios orientadores

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

- a) **Asesoría:** contribuir con la presentación de sugerencias a la gerente de la entidad para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites, productos y/o servicios que se ofrecen a la ciudadanía.
- b) **Independencia:** las actuaciones que se surtan serán ejercidas con independencia de los organismos de administración de la entidad.

- c) **Imparcialidad y objetividad:** el defensor de la ciudadanía deberá garantizar la imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.
- d) **Celeridad:** atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

2.1.4 Vocero(a) del televíidente

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

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

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

En consideración a lo dispuesto en el artículo 15.2.2.5. de la Resolución 6261 de marzo 26 de 2021⁴ de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, Canal Capital informa a los usuarios diariamente en el horario comprendido entre las 7:00 p. m. y 10:00 p. m., los mecanismos con que cuenta la entidad para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos en un espacio en la página web como vocero del televíidente.

Dentro de las responsabilidades que tiene la entidad, existe la de remitir cada trimestre a la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC un reporte que contenga las peticiones, quejas y reclamos que recibió Canal Capital sobre la programación, realizando de esta forma seguimiento, análisis y control de la intervención de la ciudadanía y de sus posturas frente al servicio ofrecido.

El Defensor del Televíidente debe actuar de acuerdo con los fines y principios del servicio de televisión señalados en la ley, por lo tanto, entre sus funciones están la recepción de

⁴ Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

quejas a través de los mecanismos creados por Canal Capital, orientar al televíidente sobre cómo ver la televisión, desarrollar labores didácticas con los padres de familia; ofrecer información a cada uno de los directores, realizadores, productores, libretistas y proveedores de los programas sobre los contenidos.

3. ACCESIBILIDAD⁵

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Canal Capital, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención de la administración Distrital es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y los diferentes canales de atención dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía, como se desarrolla a continuación:

3.1 Accesibilidad en espacios físicos⁶

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, de igual manera se recomienda implementar, como mínimo, las siguientes acciones para garantizar la accesibilidad en los espacios físicos:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde a la ciudadanía se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el diseño universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención a la ciudadanía cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
 - El acceso a los baños.
 - La inclinación y ancho de las rampas.

⁵ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 15

⁶ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 17

- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin de que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, medidas de seguridad, y la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
- Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.
- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audio guías.
- La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

Para el ingreso de perros guías o de apoyo se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- El perro guía siempre deberá permanecer junto a la persona con discapacidad visual, garantizándose el cumplimiento de su asistencia.
- Los perros guía deberán contar con su correspondiente arnés o chaleco de identificación.
- La persona usuaria deberá estar en condiciones de acreditar en todo momento que el animal cumple con los requisitos sanitarios correspondientes y que no padece ninguna enfermedad transmisible al ser humano.
- La persona usuaria deberá mantener al perro guía sujeto por el arnés, correa u otro elemento de similar función, así como con el arnés puesto o los chalecos de identificación.
- Al ingresar deberá enseñar al personal de vigilancia el carné o certificado de vacunación y sanitario, firmado y expedido por un médico veterinario.
- La persona con discapacidad deberá cumplir y respetar las normas de higiene y seguridad en las instalaciones.

- La persona con discapacidad deberá garantizar la protección y bienestar del perro cumpliendo los requisitos de trato, manejo y etológicos para una adecuada calidad de vida.
- Así mismo, la persona con discapacidad asumirá los daños que pudiera causar el perro guía bajo su cargo.

3.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales ⁷

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónicos de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea, y que a partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, estableciendo 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, es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la entidad.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos en los cuales se especifican las directrices en cada uno de los componentes; con el fin de facilitar la consulta, a continuación, se relacionan los enlaces de cada uno:

1. Anexo 1 Directrices de accesibilidad web
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf
2. Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf
3. Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178659_Condiciones_minimas.pdf
4. Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178656_Requisitos_datos_abiertos.pdf

Es indispensable tener presente en el diseño de la página web de la entidad, los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011.

⁷ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 19

En el mismo sentido, el programa nacional de servicio a la ciudadanía del Departamento Nacional de Planeación en su guía para entidades públicas: servicio y atención incluyente, brinda las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual:

- Verificar que la información disponible en la sede electrónica de la entidad se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Crear un ícono en la sede electrónica en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana y/o Closed Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.

3.3 Accesibilidad en canal telefónico ⁸

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la entidad, es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.
- Utilizar el servicio de relevo de llamadas de Chatico de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio.

4. CANALES DE ATENCIÓN

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

- a) **Canal presencial:** como mecanismo para informar y orientar a la comunidad Canal Capital tiene una oficina dispuesta para la atención personalizada con un horario de atención de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.

⁸ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 20

- b) **Canal telefónico:** se ha dispuesto para efectos de lograr una comunicación efectiva con la ciudadanía el número de teléfono 4578300 y la línea de celular 320 901 24 73 desde las 8:00 a. m. hasta las 5:30 p. m.
- c) **Canal virtual:** está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, la sede electrónica de la entidad, el correo electrónico institucional, el chat en línea en integración con Facebook y WhatsApp.

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

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

En la sede electrónica www.canalcapital.gov.co la ciudadanía puede ingresar y disponer de la información que requiera y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del día para esto se ha dispuesto el *Formulario PQRS* al igual que el correo institucional ccapital@canalcapital.gov.co.

- e) **Chat en línea:** para fortalecer el servicio a la ciudadanía, Canal Capital cuenta con un chat en línea habilitado las 24 horas del día, por el cual se da respuesta de manera personalizada a las inquietudes de las personas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Teniendo en cuenta que la atención en Canal Capital empieza desde el momento exacto en que se ingresa a la entidad es necesario que los servidores y servidoras pública conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que por cualquier motivo visitan el canal y ofrezcan a la ciudadanía un servicio de calidad. Para ello es importante tener en cuenta los siguientes protocolos:

5.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

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

- a) Hacer contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque y ser amable.

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

5.1.1 Protocolo de atención del personal de vigilancia

- a) La labor que realiza el equipo de seguridad y vigilancia de la entidad garantiza la seguridad de las personas que nos visitan, de los bienes y en general el servicio, por lo cual se deben seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.
- b) Hacer contacto visual cuando la persona se acerque.
- c) Dar saludo de bienvenida.
- d) Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele a la ciudadanía, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- e) Indicar a la ciudadanía el sitio de registro.
- f) Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. Recuerde registrarla a la entrada y a la salida.
- g) Orientar a la ciudadanía al punto o servicio solicitado.
- h) En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación a la ciudadanía.
- i) No se deberá retener ningún documento de la persona.
- j) Despedir a la ciudadanía.

5.1.1.1 Registro de ingreso

La persona que realice el registro del ingreso debe atender a la ciudadanía con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

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

5.1.2 Protocolo de atención del personal de recepción

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

Tener en cuenta lo siguiente:

- a) Dar la bienvenida a la ciudadanía diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido).
- b) Preguntar a donde se dirige.
- c) Anunciar en su presencia.
- d) Preguntar en tono amable, si desea esperar.
- e) Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige la persona.
- f) En el evento de que éste se dirija al área de Servicio a la Ciudadanía hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de tiempo de espera.
- g) Diligenciar en línea el formato AAUT-FT-011 control de tiempo de atención - canal presencial cada vez que llegue una persona al canal para su atención por este medio.

5.1.3 Protocolo de atención servidores y servidoras del área de servicio a la ciudadanía

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

5.1.3.1 Presentación personal

La apariencia personal de los servidores y contratistas del área de Servicio a la Ciudadanía de Canal Capital debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Los accesorios deben ser discretos. Llevar máximo un anillo en cada mano, el reloj debe ser de tamaño y diseño apropiado.
- b) Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- c) La ropa debe estar limpia y planchada.
- d) Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de Canal Capital. El Uso del Carné es obligatorio y debe portarse en un lugar visible.
- e) Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.

- f) El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- g) Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

5.1.3.2 Presentación de los puestos de trabajo

- a) El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción de las personas; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- b) Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- c) Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la comunidad.
- d) No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- e) No se deben consumir, ni mantener a la vista de quienes nos visitan comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- f) La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- g) Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- h) La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- i) Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- j) Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio a la ciudadanía, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

5.1.3.3 Atención del servidor o servidora del área de servicio a la ciudadanía

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

de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento de la persona durante la ausencia.

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

- a) Explicar por qué debe hacerlo y el tiempo estimado que tendrá que esperar.
- b) Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- c) Al regresar decir "gracias por esperar" y continuar con la atención.
- d) Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón por la cual no podrá resolver la solicitud de manera inmediata e informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- e) De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
- f) Siempre que la ciudadanía requiere del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y darle prioridad.
- g) Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- h) Darle a entender a la ciudadanía que comprende su necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere..." .
- i) Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- j) Nunca realizar acciones que puedan molestar a la ciudadanía, como llevarse alimentos a la boca o producir gestos de disconformidad.
- k) No referirse en términos muy formales o técnicos.
- l) Finalice el contacto adecuadamente, retroalimente a la ciudadanía con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?
- m) Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora».

5.2 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANÍA INCONFORME

Es común que por la naturaleza del servicio nos encontremos con personas inconformes y molestas con algún trámite, información o atención que haya recibido de algún servidor o servidora o con la programación del Canal. *Por esta razón, esta población inconforme debe ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades oportunamente.*

En este sentido, cuando usted deba tratar con una persona inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico de la ciudadanía y tratamiento:

- a. *Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.*

Cuando quien atiende se encuentre en esta situación, debe dejar que la persona se desahogue, sin interrumpir, mirar fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendida.

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

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

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

- b. *Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.*

El funcionario o funcionaria deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, a la ciudadanía, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando a la ciudadanía hacia la respuesta.

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

Cuando el servidor o servidora se encuentre en esta situación, debe dejar que la persona se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- a) Nunca le pida a la persona que se calme.
- b) Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- c) Póngase en los zapatos del otro, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?

- d) En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- e) No tomar partido. Se debe tomar una postura neutral, evitando cualquier tipo de juicio que pueda ir en contra de la persona o la entidad.
- f) No reste importancia a los requerimientos o quejas. Todas las reclamaciones de la comunidad por más sencillas que parezcan, se les debe dar la misma importancia y mostrar igual respeto, escuchar activamente, tomar nota y realizar preguntas abiertas.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y atender eficazmente a la ciudadanía.

5.3 PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A LA CIUDADANÍA

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

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

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

5.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE POBLACIONAL

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

I. Personas mayores⁹

- a) Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- b) Guíelos a las áreas destinadas para su atención.
- c) Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas.
- d) Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor de acuerdo a lo establecido por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- e) Entregue por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tenga en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, cerciórese que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- f) Reconozca a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- g) No asocie las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- h) Las personas que prestan el servicio a la ciudadanía deben conocer la Política Pública, el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores y las rutas de atención para persona mayor posibilitando la entrega completa de información sobre la entidad, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.
- i) Elimine las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad del presente Manual.
- j) Evite el protecciónismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas le indiquen.¹⁰

II. Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos¹¹

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

III. Personas con problemas de seguridad y/o protección

⁹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 34.

¹⁰ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág.

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

IV. Personas con enfermedades terminales o catastróficas

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

V. Infantes, niños, niñas y adolescentes¹²

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

VI. Personas de talla baja¹³

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

VII. Personal de la Fuerza Pública

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

¹² Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 36.

¹³ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 37

5.4.1 Protocolos según tipo de discapacidad¹⁴

5.4.1.1 Discapacidad física

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

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

5.4.1.2 Discapacidad sensorial¹⁵

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

- a) Brinde mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- b) Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- c) Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.
- d) Informe a la persona que está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- e) Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- f) Infórmale que le va a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, toque su brazo y permítale que sujeté el suyo.
- g) Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

¹⁴ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 39

¹⁵ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 40.

5.4.1.3 Discapacidad visual

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

Hay tres tipos de discapacidad visual¹⁶:

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

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

- a) Al realizar contacto, preste atención a la persona, aunque no puedan verlo, las personas con discapacidad visual perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.
- b) Si la persona necesita desplazarse, consúltelle primero si desea que lo guíen, de ser así tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- c) Trate de no caminar muy rápido o de hacer movimientos bruscos mientras guía a la ciudadanía, vaya en línea recta.
- d) Si la persona decide no aceptar su guía, trate de darle las indicaciones de tal forma que le permita ubicarse fácilmente en el lugar, por ejemplo: *sigá derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la oficina.*
- e) Al dar las indicaciones, sea muy preciso, evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, con la cabeza o cualquier otra manera que no sean términos concretos.

¹⁶ Definición tomada del glosario del Instituto Nacional para Ciegos INCI. Recuperado de la página web <http://www.inci.gov.co/transparencia/25-glosario>

- f) Para indicarle a la ciudadanía que tome asiento, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- g) Si el usuario o usuaria cuenta con un perro guía evite distraerlo o consentirlo.
- h) Evite subir la voz, en este caso la conversación fluirá normalmente.
- i) Si debe leer un documento, hágalo despacio y con naturalidad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- j) Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- k) Para indicarle a una persona con discapacidad visual dónde debe firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- l) Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

5.4.1.4 Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se define como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje¹⁷.

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

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

¹⁷ Definición tomada del formulario 3. Servidores y servidoras del distrito- Guía para el diligenciamiento del formulario de la Secretaría Distrital de Integración Social.

- i) En caso de que la persona usuaria cuente con un intérprete, evite dirigirle la palabra únicamente a él, podría estar olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.

5.4.1.5 Sordoceguera¹⁸

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y auditiva, las personas que la presentan tienen problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Para su atención es recomendable:

- a) Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación como escribir en la espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde el acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- b) Preste mayor atención a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- c) Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, póngase dentro de su campo de visión.
- d) Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubíquese por el lado en que la persona oye mejor y tóquele el brazo para permitirle que se tome de él.
- e) Si la persona sordociega va acompañada de un guía, diríjase a él durante todo el acompañamiento.
- f) Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- g) Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- h) Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

5.4.1.6 Discapacidad cognitiva¹⁹

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

- a) Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- b) Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.

¹⁸ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 32.

¹⁹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 43.

- c) Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con la ciudadanía. Dele instrucciones cortas y use ejemplos para facilitar la comunicación.
- d) Valide permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- e) Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

5.4.1.7 Discapacidad intelectual²⁰

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

Recomendaciones para su atención:

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evite el lenguaje técnico y complejo, adopte una manera de hablar natural y sencilla.
- Informe por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implemente rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de la ciudadanía con discapacidad.

5.4.1.8 Discapacidad psicosocial (mental)²¹

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

²⁰ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 35.

²¹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 35.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Las siguientes son las recomendaciones para su atención:

- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permita espacios de silencio, disponga de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evite reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agreder o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

5.4.1.9 Discapacidad múltiple²²

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades 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 de las personas que lo padecen, 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 (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Para su atención es recomendable:

- a) Indague con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que pueda requerir para facilitar la comunicación y la interacción, esto puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- b) Atienda las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiera la persona con discapacidad múltiple.
- c) No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

²² Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 35.

Con el fin de prestar una atención efectiva y eficiente con enfoque poblacional es indispensable utilizar el lenguaje adecuado, el término correcto es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla²³:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado	
Persona en condición de discapacidad	Persona con discapacidad
Minusválido	
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental	
Enfermo mental	Persona con discapacidad intelectual
Mongólico	
Inválido	
Lisiado	Persona con discapacidad física
Paralítico	
La o el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La o el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

5.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL²⁴

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

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

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

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

²³ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 36.

²⁴ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 44

5.5.1 Atención a Víctimas²⁵

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

- a) Consulte a la persona si desea ser atendida en la oficina dispuesta para tal fin, la cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- b) Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- c) Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- d) Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos donde usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- e) Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- f) Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interactuar con la persona.
- g) Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- h) Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- i) No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- j) Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- k) Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- l) Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno, ello se constituye en una acción con daño.
- m) No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- n) Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmite a la víctima seguridad y tranquilidad.

²⁵ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 45

- o) Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- p) No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la comunidad y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo
- q) Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- r) Solicite apoyo cuando desconozca la información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- s) Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

5.5.2 Atención a personas campesinas y campesinos²⁶

El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública que requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas:

- a) No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- b) Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Canal Capital, aproximadamente 60 veredas.
- c) Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante que corresponda asertivamente.
- d) Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombbrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- e) Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.

²⁶ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 48

- f) Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- g) Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

5.5.3 Sectores LGBTIQ²⁷

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

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

- a) Se debe resaltar la importancia del personal de atención a la ciudadanía en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.²⁸
- b) El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- c) Aplique el protocolo básico de atención personalizada.
- d) Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- e) En la atención presencial y telefónica no se guie por el timbre de la voz.
- f) 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.
- g) Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- h) 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).

²⁷ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 47

²⁸ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión2, febrero de 2022. Pág. 53.

- i) Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.

5.5.4 Etnias²⁹

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

Tenga en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- a) Aplique el protocolo básico de atención personalizada.
- b) Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad no cuenta con este profesional, una alternativa de comunicación es pedirle a la ciudadanía que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- c) Solicite a la persona hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.
- d) Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos³⁰.
- e) Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- f) Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- g) No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.
- h) No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.
- i) Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- j) Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas

²⁹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 48

³⁰ Desde este punto a la letra j, tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 44.

en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

5.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO³¹

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).

Para definir el protocolo de atención con enfoque de género es importante tener en cuenta las siguientes definiciones:

Lenguaje incluyente

Expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, la diversidad de género, contribuyendo a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

Sexismo

Se refiere a todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas en razón de su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

Estereotipos de género

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

Imaginarios

Son un patrimonio de ideas y de imágenes mentales acumuladas, recreadas y tejidas en una trama, por parte del individuo en el curso de su socialización, es decir, a lo largo de toda su vida. Ningún individuo elabora estas construcciones de sentido aislado de los otros, sino en diálogo y en interacción con los otros, es decir, intersubjetivamente, y valiéndose de herramientas socialmente construidas, como es el lenguaje. (Lindón, 2008a: 41).

Discriminación contra la mujer

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el

³¹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 54.

reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma.³²

Discriminación contra las niñas y las mujeres

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.³³

Recomendaciones para la atención de mujeres:

- a) Desarrolle acciones que incorporaren el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Canal Capital emitida por la Secretaría General en 2019
https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/Guia%20de%20lenguaje%20claro%20e%20incluyente%20del%20distrito%20Canal%20Capital.pdf
- b) Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- c) Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- d) Durante la atención no multiplique comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- e) Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de la entidad, deben producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como ciudadanas y actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

³² Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. (CONPES D.C. 14 de 2021)

³³ Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala

Se recomienda en todos los canales de atención a la ciudadanía se divulgue la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, la cual se puede consultar, en el siguiente enlace: <http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>

Canal Telefónico

Se recomienda incluir la información de las líneas telefónicas gratuitas disponibles 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio: Línea Púrpura 01 8000 112137, WhatsApp Púrpura 3007551846 y la línea de orientación a mujeres víctimas de violencias 155.

Adicional a esto, incluir información de la línea Calma 018000423614, la cual atiende a los hombres mayores de 18 años residentes en Bogotá, quienes podrán llamar de manera gratuita para ser escuchados y orientados, el objetivo es establecer un canal de escucha y acompañamiento psicoeducativo para hombres en Bogotá, contribuyendo a la transformación de las masculinidades en la ciudad.

A continuación, se brindan algunos ejemplos de imaginarios y estereotipos que reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres en razón a la división sexual.

Algunos ejemplos sobre estereotipos de género:

- a) Rasgos de personalidad: se espera que las mujeres sean complaciente y emocionales, y los hombres seguros y agresivos.
- b) Comportamiento doméstico: se espera que las mujeres realicen los trabajos de cuidado, y los hombres se encargan de las finanzas o lo mecánico.
- c) Ocupaciones: se espera que las mujeres sean profesoras o enfermeras, y los hombres médicos ingenieros.
- d) Físico: se espera que las mujeres sean delgadas y elegantes, y los hombres altos y musculosos.

5.7 DESCONGESTIÓN DE FILAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN

Por la naturaleza del servicio en Canal Capital no se generan filas de usuarios, sin embargo, en el presente manual, se establecerán mecanismos de descongestión de filas y los tiempos de atención con el fin de estar preparados en los casos que se presenten congestiones.

Las acciones son las siguientes:

- a) Los funcionarios encargados de la recepción deberán preguntar a la ciudadanía a dónde se dirige, y avisarle de inmediato al encargado del área.
- b) Si el peticionario se dirige al área de Atención a la ciudadanía se atenderá por orden de llegada (no habrá sistema de turnos). Excepto si la persona se encuentra en **condiciones especiales como mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, niños y niñas o personas en condición de discapacidad**.

- c) El tiempo establecido se definirá de acuerdo con la magnitud de la solicitud, en todo caso no se excederá de un tiempo mayor a 15 minutos por persona.
- d) Dependiendo del tema la persona será remitida al área competente de respuesta de forma inmediata.
- e) Los tiempos de respuesta para las PQRS, allegadas de forma presencial, serán los mismos establecidos en la Ley y se le informará a la ciudadanía sobre esta medida, para tal caso se tomarán los datos de contacto del peticionario.
- f) Las solicitudes de copias, recibos de consignación, solicitudes de visitas académicas y servicios sociales se recibirán por el correo electrónico oficial de Canal Capital para agilizar el trámite o procedimientos.

5.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

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

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

5.9 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

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

Un servidor o servidora de Canal Capital, se encarga de revisar el contenido de la solicitud, la clasifica y realiza el traslado respectivo al área competente. En el evento que falte información se le solicita a la ciudadanía por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

Finalmente, el área competente proyecta la respuesta a la solicitud de la persona y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de esta.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Hay que asegurar que las dependencias del Canal respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por correo electrónico al área de Atención a la ciudadanía para que ésta haga el respectivo cierre en el Sistema.

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con la ciudadanía, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

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

5.9.1 Chat en Línea Jivochat.

Para atender los requerimientos de la ciudadanía se ha dispuesto en la sede electrónica de Canal Capital, el chat en línea integrado con los mensajes internos de la red social Facebook y la línea de WhatsApp para el cual se debe seguir el siguiente protocolo:

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

- i) Evite terminar la conversación sin haber confirmado que la persona quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que vuelva a ingresar al chat.
- j) Una vez se haya confirmado que está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio, así:

Ha sido un gusto atenderle. Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, entender sus necesidades, obtener información que permita satisfacerlas de manera más efectiva y mejorar nuestros servicios, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

<https://forms.gle/Tos17iMs415NbakJ6>

Gracias por comunicarse con el chat institucional de Canal Capital. Que tenga un excelente día.

5.9.2 Redes sociales

Una red social es un espacio digital en el que la ciudadanía interactúa, comunicándose entre sí o compartiendo información. Canal Capital cuenta con redes sociales como [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [TikTok](#), [WhatsApp](#) y [YouTube](#) donde interactúa constantemente con la población que las manejan.

Justamente, con motivo del crecimiento de los ecosistemas digitales, las redes sociales no solo han venido constituyéndose en canales de emisión de información institucional, sino en canales de atención para diversas inquietudes, solicitudes o peticiones ciudadanas.³⁴

Así las cosas, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante la Directiva 004 de 2021 emitió “*lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*”, con los cuales se han venido gestionando las diversas solicitudes ciudadanas, sin embargo, se ha evidenciado una necesidad de formular precisiones complementarias en el tema, por lo cual se establecen los siguientes lineamientos mediante Circular 002 de 2023:

- a) Para garantía en las fuentes de información, las cuentas de redes sociales de la entidad deben surtir el proceso respectivo de verificación, con el fin de garantizar y confirmar la autenticidad de una cuenta pública.
- b) Las cuentas de redes sociales de Canal Capital deben contar con la trazabilidad de cantidades y tipo de peticiones, así como de usuarios y contraseñas en donde mínimo dos (2) miembros de los equipos encargados de su manejo tengan accesos continuos y permiso de configuración. Dentro de la respectiva trazabilidad debe

³⁴ Tomado de la Circular No 002 de 2023, Lineamientos para el manejo y la atención al ciudadano a través de redes sociales.

- contarse con el registro diario de las distintas peticiones que son allegadas, discriminando cantidad y tipo para registrarse en la respectiva base de datos.
- c) Para la adecuada atención de las inquietudes, sugerencias, solicitudes o peticiones ciudadanas de atención inmediata, se recomienda la creación de un repositorio de respuestas en donde se clasifique y catalogue la información de acuerdo a los temas más recurrentes de consulta y conforme a la competencia de la entidad.
 - d) Cuando no se cuente con información clasificada y catalogada en el repositorio de respuestas, será necesario acudir a fuentes externas de información.
 - e) Cuando la pretensión invocada dentro de la petición corresponda a una sugerencia o propuesta, deberá dirigirse y registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Teniendo en cuenta que el servicio a la ciudadanía por redes sociales es un evento recurrente debido a la naturaleza de la entidad y en cumplimiento de la normativa mencionada se ha establecido el siguiente manejo para las peticiones ciudadanas:

- a) Buscar manualmente en la bandeja de entrada y leer los mensajes y/o comentarios de la red social.
- b) Dado que Canal Capital cuenta con la integración de los mensajes internos o bandeja de entrada de Facebook con el chat institucional, la persona encargada solo deberá revisar los comentarios de las publicaciones en la plataforma.
- c) Identificar si el mensaje y/o comentario es una petición, queja, reclamo, consulta o solicitud de la ciudadanía.
- d) Categorizar según la complejidad del mensaje y/o comentario. Si tiene respuesta inmediata, recurrir al repositorio de respuestas.
Dar respuesta clara y concisa teniendo presente la cantidad de caracteres permitidos en las diferentes redes sociales, para Tik Tok son 150.
- e) En caso de que la petición, sugerencia, solicitud u otro deba escalarse se debe informar a la ciudadanía la razón y guiarlo para que presente su petición, queja, reclamo o sugerencia por los mecanismos establecidos para tal fin.
- f) Registrar en una base de datos las PQRD diariamente
- g) Cerrar la PQRSD una vez se haya dado respuesta.

6. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

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

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

Semestralmente se pública en la página web un [informe](#) que permite adoptar las medidas necesarias para garantizar las mejoras en los protocolos de atención, así como en el servicio prestado por Canal Capital.

Un (una) usuario (a) satisfecho (a) es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la entidad e incrementando la credibilidad institucional.

7. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben contemplar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y normas que lo modifiquen, y en la reglamentación interna que se ha expedido o se llegare a expedir.

7.1 Modalidades de las peticiones

Las peticiones se deben clasificar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, atendiendo las modalidades establecidas en el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el marco de la Ley 1755 de 2015 así:

- 1) Derecho de petición de interés general: solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- 2) Derecho de petición en interés particular: solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- 3) Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 4) Reclamo: manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 5) Sugerencia: manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 6) Denuncia por actos de corrupción: manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor o servidora público.

- 7) Felicitación: manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
- 8) Solicitud de acceso a la información: facultad que tienen la comunidad de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- 9) Solicitud de copias: reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.
- 10) Consulta: solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

Mediante el ejercicio del derecho de petición la ciudadanía podrá requerir en Canal Capital, entre otros, los siguientes servicios:

1. Reconocimiento de un derecho.
2. Solicitud de prestar un servicio.
3. Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
4. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
5. Solicitar copias de material薄膜ico.
6. Solicitar visitas y asesorías académicas.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor y servidora o contratista de Canal Capital deberá, si la persona lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores y servidoras de Canal Capital no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si la persona insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores y servidoras de Canal Capital de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes³⁵, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un usuario o una usuaria solicite copia de un documento sometido a reserva, y ante la negativa, se insista en la misma, la entidad deberá agotar el trámite de insistencia previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 modificada por la Ley 1755 de 2015, ante el Tribunal

³⁵ Ley 1437 de 2011, artículo 17 modificado por la Ley 1755 de 2015.

Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

Con el fin de garantizar la protección de identidad del o la denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas en los casos de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, los funcionarios que intervienen en este proceso, deben firmar de acuerdo a lo establecido en la Directiva Conjunta 001 de 2021 un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información, que le permita a la ciudadanía tener la certeza de que su identidad y/o la información brindada estará protegida y por ende no será divulgada, guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la Ley de protección de datos personales³⁶.

Cada vez que la entidad realice un cambio en el personal mencionado anteriormente, se debe firmar un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información por la persona que ingresa.

7.1.1 Términos para resolver las solicitudes de la ciudadanía³⁷

Teniendo en cuenta lo previsto en la normativa vigente toda petición de interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, el plazo es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, el plazo es de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse a la ciudadanía de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

³⁶ Tomado de la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021.

³⁷ Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por la Ley 1755 de 2015.

Canal Capital deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si Canal Capital no es la entidad competente para resolver la solicitud de la persona, lo informará de inmediato al interesado o interesada si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción, si la persona obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario (a)³⁸.

7.2 Trámite de petición PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Para el trámite de PQRS tenga en cuenta:

- a) Todas las consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.
- b) Las consultas atendidas por los canales de atención y redes sociales son peticiones.
- c) Las peticiones son un mecanismo por el cual se busca promover y fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía como un espacio de participación y control social.
- d) Las peticiones deben ser atendidas con oportunidad y calidad en su respuesta.

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

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

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, este tratamiento se dará por el área de atención a la ciudadanía y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la ciudadanía, se debe realizar en el Sistema Bogotá te escucha, clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados y radicar en la ventanilla de correspondencia de la

³⁸ Ley 175 de 2015, artículo 21.

entidad para luego asignarlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema Bogotá Te Escucha con su respectiva respuesta o tratamiento dado.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se resuelva dentro de la debida oportunidad legal y se cierre finalmente en el sistema.

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

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

7.2.1 Recepción de peticiones

Es indispensable que la entidad cuente con una persona idónea para la atención de los diferentes requerimientos de la población, y que conozca las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Al recibir la petición:

- a) Identifique si la entidad es o no competente para resolver la solicitud de la persona.
- b) Identifique si la solicitud está completa o si falta algún requisito, de ser así infórmeme a la ciudadanía.

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

7.2.2 Clasificación de peticiones

Para la clasificación de peticiones se debe tener en cuenta:

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

7.2.3 Radicación de peticiones

Se debe registrar en el Sistema Bogotá te escucha las peticiones ciudadanas recibidas con excepción de las mencionadas en el punto 7.2 del presente manual. De igual manera Canal Capital radica en la ventanilla de correspondencia de la entidad las peticiones para asignarles un radicado interno dejando constancia de la fecha y hora de recibido por parte de la entidad.

7.2.4 Asignación de peticiones

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

Se debe tener en cuenta que, para la estructuración de la respuesta, la entidad debe adoptar los lineamientos técnicos del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar una cercanía a la ciudadanía, garantizar el ejercicio de sus derechos y cambiar la percepción negativa que tienen las personas frente a la administración.

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

7.2.5 Resolución y proyección de respuesta

Para la resolución se debe generar una respuesta clara, cálida, oportuna y coherente, es decir, que la respuesta resuelva de fondo la solicitud de la comunidad empleando un lenguaje claro para la ciudadanía. Procure que no sea necesaria la presentación de una nueva petición.

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

Para dar respuesta a la ciudadanía se deben tener en cuenta los siguientes criterios de calidad establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

- I. Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- II. Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- III. Calidez: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

IV. Oportunidad: hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

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

7.3 Situaciones especiales en la gestión de peticiones

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

7.3.1 Peticiones verbales

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

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

7.3.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva 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.³⁹

7.3.3 Peticiones anónimas

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

Si la peticionaria o el peticionario dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.⁴⁰

En caso de no poder notificar a la ciudadanía del trámite de su petición por desconocimiento de sus datos se fijará en la página web de esta entidad la respuesta y/o trámite que ha

³⁹ Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre de 2020. Pág. 28.

⁴⁰ Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre de 2020. Pág. 29.

surrido dicha petición en la sección de servicio a la ciudadanía, en virtud de los dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 el cual establece:

"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".

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

Teniendo en cuenta lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 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"*.

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

7.4 Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

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

1. Peticiones presentadas por autoridades o entidades: teniendo en cuenta que el aplicativo es para registro de peticiones ciudadanas quedan excluidas aquellas que sean presentas por otras entidades.
Nota: se registrarán aquellas que dan traslado por competencia de una petición ciudadana.
2. Peticiones verbales: lo ideal es que este tipo de peticiones se resuelvan de forma inmediata, en caso de no poder hacerlo se hará el registro en el sistema.
3. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA): las solicitudes de permiso de retransmisión de la señal identificadas como un OPA de la entidad y las demás que reciban este tratamiento, no tendrán lugar a registro en el sistema, sin embargo, si estas son radicadas directamente por la ciudadanía en el sistema o deben ser trasladadas por competencia a otra entidad deben ser radicadas en el aplicativo.
4. Felicitaciones: esta modalidad de petición debe ser registrada en el sistema para fines estadísticos, sin embargo, pueden ser objeto de respuesta por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación en el sistema, indicando que una vez analizada la misma, no contiene una petición ciudadana.
5. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad: las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo serán registradas en el sistema. No se deben registrar aquellas que se relacionan directamente con el personal de seguridad, aseo y cafetería de los puntos presenciales de atención, así como, las convocatorias de talento humano, solicitudes de información de personal o de las plantas de la entidad, o sobre los procesos de contratación adelantados por la entidad, también las que solicitan el envío del arte de la campaña o información del uso de la campaña. Tampoco serán registradas las solicitudes de audiencia pública.
6. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.
7. Presentación de ofertas de servicios: la presentación de portafolios de servicios no será registrada en el sistema.

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

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

7.5 Georreferenciación de las peticiones

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

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

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

7.6 Traslado de peticiones

En cumplimiento de la Directiva Presidencial de Cero Papel⁴¹ las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y que deban trasladarse a otra entidad se gestionaran a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con excepción de aquellas que contengan libros, folletos, planos, CD o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción, al igual que aquellas peticiones que sean de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

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

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe prestar atención a lo que manifieste en la petición, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.⁴²

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

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

⁴¹ Directiva Presidencial 04 de 2012

⁴² Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía de Bogotá pág. 40

8. DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, CONFLICTO DE INTERESES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES⁴³

El Distrito Canal Capital cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, el cual es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de esta plataforma, se adelantará la centralización de las denuncias por presuntos actos de corrupción que son recibidas en los diferentes canales de atención que se describen más adelante, cumpliendo así, con el principio de armonización de canales.

Así, y con el objetivo de promover la eficiencia en la gestión, centralización y control de los casos, se dispondrá de los siguientes canales en la entidad, para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- a) Línea 195; por este canal la ciudadanía tendrá la posibilidad de presentar denuncias, y obtener orientación personalizada frente a sus casos, con el fin de registrar y direccionar adecuadamente las solicitudes.
- b) Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”; a través de la ruta <https://bogota.gov.co/sdqs/denuncias-por-actos-de-corrucion>.
- c) De manera presencial y a través de la ventanilla de correspondencia de la entidad.
- d) En la sede electrónica de la entidad, se dispone de un botón visible para que la ciudadanía pueda presentar las denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde se encuentra la información guía sobre cuáles son actos de corrupción.

8.1 Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses a través de los diferentes canales de atención.

Recomendaciones para el registro de las denuncias elevadas por la ciudadanía a través de los canales descritos anteriormente:

- a) Solicitar a la persona, en la medida de lo posible, una descripción clara, detallada y precisa de los hechos (Qué ocurrió).
- b) Solicitar a la persona que describa cuándo y en dónde sucedieron los hechos. (Condiciones de tiempo, modo, lugar y/o entidad).
- c) Solicitar a la persona que señale el o los presuntos responsables o las señales particulares que permitan individualizarlo. (Quién o quiénes son los responsables - nombres y/o cargos.).
- d) Solicitar a la persona que adjunte las evidencias o elementos probatorios que sustentan el relato, en caso de tenerlas. (Fotos, grabaciones, documentos).

⁴³ Tomado de la Directiva Conjunta 005 del 20 de diciembre de 2023 que deja sin efectos a la Directiva 001 de 2021.

- e) Si así se autoriza, suministrar nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactar al denunciante en el evento de ser necesario.
 - f) En el momento de solicitar los datos personales para el registro de la denuncia, se debe requerir dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactar a quien denuncia, en el evento de ser necesario.
- Debe tenerse en cuenta lo descrito en el numeral 8.3 del presente Manual, sobre protección de identidad del o la denunciante, informando a la persona que puede presentar su denuncia de manera anónima, *evento en el cual se deberá informar que no se iniciarán acciones disciplinarias por quejas anónimas, salvo que se adjunten medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.*
- g) Preguntar a la persona si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál en la descripción de la denuncia.
 - h) Las denuncias registradas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital Bogotá te escucha, en las cuales se evidencie falta de información adicional necesaria para su adecuado trámite, serán objeto de solicitud de ampliación en virtud de lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

Registro de la petición:

Al recibir una denuncia por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, independientemente del canal de recepción, se registrará, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá te escucha", clasificadas por el tipo de petición "Denuncia por actos de corrupción", el cual la direccionará de forma automática a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en la entidad.

Es importante tener en cuenta que:

- a) En los casos en los cuales se registre una solicitud en el sistema Bogotá te escucha, con una clasificación diferente a "Denuncia por actos de corrupción", y el funcionario encargado de este advierta que se trata de un posible acto de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, la reclasificará, marcando el tipo de petición "Denuncia por actos de corrupción", para que se direccione automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces u organismo distrital correspondiente.
- b) Si a la Oficina de Control Disciplinario Interno o aquella que haga sus veces, llega directamente una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, debe solicitar el registro del caso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – "Bogotá te escucha", realizando el direccionamiento interno, o direccionándola a la entidad u organismo distrital competente.

Quien reciba la denuncia en un canal de doble vía, debe aclararle al o la denunciante que: *"las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo*

reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes".

8.2 Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

La Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces debe tener en cuenta los siguientes aspectos para la gestión de las denuncias por posibles hechos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- a) Si la petición no corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, o ninguna actuación que pueda tener relevancia disciplinaria, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente a la entidad competente para su trámite y gestión.
- b) Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/sa, o un/una Concejal/la, la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces debe remitirla directamente al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, según corresponda).
- c) Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor o servidora público del nivel directivo de una entidad diferente a la que recibió la queja, se deberá remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda.

Las Oficinas de Control Interno Disciplinario, de cada entidad u organismo distrital, tienen competencia para investigar a los servidores y ex servidores públicos del nivel directivo de la entidad distrital, excepto al máximo cargo directivo de la misma, el cual es competencia de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

8.3 Protección de identidad del denunciante

Es importante tener en cuenta que, frente a la identidad del denunciante, quienes realizan la orientación inicial a la población ya sea en el canal presencial o telefónico, deben solicitar datos personales para el registro en el sistema "Bogotá te escucha"; no obstante, la

comunidad tiene derecho a solicitar el anonimato siempre y cuando la información suministrada este fundamentada.

Por otra parte, frente a la protección de identidad de la o el denunciante identificado(a), deberá indicarse que esta información será tratada de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, así como con la Política de tratamiento de datos personales establecida en la entidad. Igualmente, se le informará que la denuncia será tramitada por la Oficina de Control Disciplinario Interno o la que haga sus veces.

8.4 Compromiso de confidencialidad

Con el fin de garantizar la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas en los casos de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, los y las funcionarias (os) que hagan parte del ciclo de recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información, que le permita a la ciudadanía tener la certeza de que su identidad y/o información brindada estará protegida y por ende no será divulgada, guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejoso e investigados acorde a la Ley de protección de datos personales.

Para este efecto, el representante legal de Canal Capital suscribirá el compromiso de confidencialidad anexo la Directiva 005 de 2023 y lo enviará al correo electrónico soportepteciones@alcaldiabogota.gov.co.

Así mismo, la entidad deberá garantizar que los jefes o encargados de servicio a la ciudadanía y de correspondencia, así como las o los funcionarios (as) y colaboradores (as) que hacen parte del ciclo de gestión de las denuncias y peticiones en general, conozcan y suscriban este compromiso de confidencialidad, el cual debe ser archivado en sus hojas de vida o carpeta contractual, según corresponda.

9. REVISIÓN Y TRATAMIENTO DEL OPA REGISTRADO EN EL SUIT

Con el fin de integrar los trámites, otros procedimientos administrativos – OPAS y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 y en la Directiva Presidencial 02 de 02 de abril 2019 y demás guías y normas relacionadas, esta entidad tiene registrado en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT el OPA denominado *permiso de retransmisión de las señales de televisión*. Esto debido a que Canal Capital, no cuenta con trámites, por tanto, solo registra el OPA mencionado anteriormente.

Así las cosas, aunque la entidad no tenga trámites debido a su misionalidad, cada año se crea una estrategia de racionalización con el fin de simplificar, optimizar, integrar y digitalizar el acceso a los servicios de la entidad por parte de la ciudadanía.

Esta estrategia está encaminada a reducir tiempos, documentos, pasos o procedimientos en el proceso de obtención por parte de los canales comunitarios del permiso de retransmisión de las señales.

La estrategia de racionalización se encuentra anexa al [Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP](#), que está publicado en el botón de transparencia de la sede electrónica de la entidad en el menú *participa*, para consulta de la ciudadanía.

Del mismo modo, mensualmente se actualiza en la [Guía de trámites y servicios del distrito – GTyS](#) la información del listado de servicios que presta la entidad y los requisitos que deben cumplirse para que la ciudadanía acceda a ellos.

9.1 Registro y respuesta de Otros Procedimientos Administrativos (OPA)

De acuerdo con lo establecido en el [Manual para la gestión de peticiones ciudadanas](#) de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con el OPA: *permiso de retransmisión de las señales*, que se encuentra referenciado en la Guía de Trámites y Servicios, NO deberá ser registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha⁴⁴.

Únicamente serán registradas y gestionadas por el sistema Bogotá te escucha, las solicitudes relacionadas con el OPA, que son radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema, incluyendo las que sean registradas por otras entidades territoriales.

Aunado a ello, para radicar las solicitudes de permiso de retransmisión de las señales en correspondencia de la entidad, se debe verificar que la solicitud cuente con todos los requisitos para su gestión, tal y como está registrado en la [Guía de trámites y servicios del distrito](#), así como en la [Política de racionalización de trámites](#) de la entidad.

Una vez desde Correspondencia se haya asignado el número de radicado interno, se traslada al área de Programación por ser los encargados de su gestión y respuesta. Aunque estas solicitudes no se responden y/o gestionan desde Atención al Ciudadano, son incluidas en el cuadro de control y seguimiento de PQRS que se lleva en el área.

Se aclara a la ciudadanía que los servicios de la entidad, a excepción de las copias de material audiovisual, son completamente gratuitos y no requieren de intermediarios.

⁴⁴ https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf pág. 35.

10. REVISIÓN PERIÓDICA DEL MANUAL

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

Así mismo deberá revisarse periódicamente con el fin de evaluar su cumplimiento y hacer las acciones necesarias de mejora que se establecerán en el cuadro de “control de cambios”.

11. CONCLUSIONES

En la Administración Distrital entendemos el servicio a la ciudadanía como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros, los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo.

Brindar a los habitantes de Bogotá el servicio de excelencia que merecen debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidoras y servidores públicos.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Cartilla “Si es posible quejarse adecuadamente” Veeduría Distrital 2010.
- Cartilla “como tratar adecuadamente a la ciudadanía” 2010.
- Manual de Respeto a la ciudadanía IDU 2008.
- Cartilla de Trámites y Servicios Secretaría Distrital de Movilidad 2008.
- Manual de Atención a la ciudadanía Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General Dirección Distrital de Servicio a la ciudadanía 2009.
- Manual de Atención a la ciudadanía CNCS Resolución No 2469 de 2012.
- Manual de Atención a la ciudadanía Policía Nacional, 2010.
- Planeación Nacional Programa Nacional de Servicio a la ciudadanía Herramientas 2010.
- Decreto 019 de 2012.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 197 de 2014.

- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición.
- Circular 032 del 2016.
- Directiva 001 de 2021.
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá julio de 2019.
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General. Diciembre de 2019 (versión 2).
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General. noviembre de 2020 (versión 3).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá, versión 2, febrero de 2019.
- Directiva 004 de 2021
- Circular 002 del 2023.
- Directiva 005 de 2023.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
2	17/05/2011	Versión 2: Actualización de la información del manual de conformidad con la normatividad vigente	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
3	30/10/2015	Versión 3: Actualización de la información del manual de conformidad con la normatividad vigente, se ajusta a la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión y se eliminan los anexos	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
4	14/03/2018	Versión 4: Se actualiza la información en el manual, se incluye el nuevo canal de acceso a los ciudadanos (chat en línea) y se reestructura el contenido del manual	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
5	30/04/2019	Versión 5: Se actualiza la información del manual y se articula con el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
6	02/08/2019	Versión 6: Se actualiza el capítulo 4.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL con el manejo de peticiones por redes sociales y el capítulo 4.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA, incluyendo el protocolo de atención a personas con discapacidad auditiva y visual.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
7	02/10/2019	Versión 7: se actualiza la información del manual incluyendo los protocolos de atención preferencial y con enfoque diferencial además de actualizar el Marco Normativo, esto homologando el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá según su circular No 005.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
8	29/04/2020	Versión 8: se actualiza la información de la gestión de peticiones en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas teniendo en cuenta la Circular 007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre la actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. De igual manera se actualizó información sobre el programa del defensor del televíidente.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
9	25/06/2021	Versión 9: se actualiza la normativa del Manual, se incluye un capítulo sobre situaciones especiales en la gestión de las peticiones teniendo en cuenta la Circular 003 de 2020 socialización actualización Manual gestión peticiones ciudadanas.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
10	10/12/2021	Versión 10: se actualizó la información del protocolo de peticiones por redes sociales, el marco normativo y el capítulo del defensor de ciudadano de acuerdo a la integración del chat institucional con las redes sociales Facebook e Instagram y las observaciones del informe de la auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televíidente.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
11	21/11/2021	Versión 11: se actualizó la información respecto a los protocolos de atención con enfoque poblacional, diferencial y de género, marco normativo. Se incluyó el capítulo de Accesibilidad así como el capítulo de denuncias por posibles actos de corrupción, conflicto de intereses, inhabilidades e incompatibilidades.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
12	08/08/2023	Versión 12: se incluyó el capítulo referente al registro y tratamiento de OPA's registrado en el SUIT.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
13	05/08/2024	Versión 13: se actualizó la información referente a las denuncias por posibles actos de corrupción, cohecho, conflicto de intereses e inhabilidades conforme a lo dispuesto en la Directiva 005 de 2023. Así mismo, se actualizó el lineamiento de atención de PQRS por redes sociales en atención a la Circular 002 de 2023. Se tuvo en cuenta lo referente a los perros guía según observaciones del Informe de auditoría de Servicio a la Ciudadanía y se revisó el lenguaje incluyente.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía

Elaboraron:	Revisaron:	Aprobó:
Sonia Carolina Rodríguez Reyes Auxiliar Servicio a la ciudadanía	Mónica Boada Profesional Apoyo Planeación	Andrea Paola Sánchez García Secretaria General