

**MANUAL DE ATENCIÓN Y**

**SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**Bogotá, D.C. Agosto de 2019**

Contenido

[1. PRESENTACIÓN. 5](#_Toc15551372)

[2. OBJETIVO GENERAL. 6](#_Toc15551373)

[2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. 6](#_Toc15551374)

[3. ALCANCE Y APLICACIÓN. 7](#_Toc15551375)

[4. MARCO LEGAL. 7](#_Toc15551376)

[5. PRINCIPIOS. 7](#_Toc15551377)

[5.1 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA CONSTITUCIÓN: 7](#_Toc15551378)

[5.2 PRINCIPIOS DE MIPG – MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN. 8](#_Toc15551379)

[5.3 PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO DEL CIUDADANO(A). - MIPG 8](#_Toc15551380)

[5.4 PRINCIPIOS POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO(A) - PPDSC 9](#_Toc15551381)

[6. VALORES INSTITUCIONALES. 11](#_Toc15551382)

[7. ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE PRESTA LA UAERMV. 12](#_Toc15551383)

[8. COMPETENCIAS COMUNES A LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) 13](#_Toc15551384)

[8.1 COMPETENCIAS DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) DE LA UAERMV – ENFOQUE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA. 13](#_Toc15551385)

[8.2 COMPETENCIAS LABORALES - AREA O PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA 15](#_Toc15551386)

[8.3 COMPETENCIAS DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) DEL DISTRITO CAPITAL. 18](#_Toc15551387)

[9. DEFENSOR(A) CIUDADANO(A) 18](#_Toc15551388)

[10. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS. 19](#_Toc15551389)

[11. TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN CIUDADANA. 20](#_Toc15551390)

[12. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN EL MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO 21](#_Toc15551391)

[13. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PARTES INTERESADAS 21](#_Toc15551392)

[14. DERECHOS Y DEBERES EN EL MARCO DE LA CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS GRUPOS DE INTERES – UAERMV. 22](#_Toc15551393)

[15. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA UAERMV. 24](#_Toc15551394)

[16. CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 26](#_Toc15551395)

[ Tomar acciones de mejora frente a los factores identificados que afectan la satisfacción de la ciudadanía, respecto a prestación del servicio. 26](#_Toc15551396)

[16.1 GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LA CIUDADANIA. 26](#_Toc15551397)

[17. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA. 27](#_Toc15551398)

[17.1 CANAL PRESENCIAL. 28](#_Toc15551399)

[17.2 CANAL VIRTUAL 28](#_Toc15551400)

[17.2.1 PÁGINA WEB INSTITUCIONAL 29](#_Toc15551401)

[17.2.2 SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS “BOGOTÁ TE ESCUCHA” 29](#_Toc15551402)

[17.2.3 CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL 29](#_Toc15551403)

[17.2.4 GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DISTRITO CAPITAL 29](#_Toc15551404)

[17.2.5 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES -SUIT- 29](#_Toc15551405)

[17.2.6 REDES SOCIALES 30](#_Toc15551406)

[17.2.7 CHAT INSTITUCIONAL 30](#_Toc15551407)

[17.3 CANAL TELEFÓNICO 30](#_Toc15551408)

[17.4 CANAL ESCRITO 31](#_Toc15551409)

[17.4.1 BUZÓN DE SUGERENCIAS 31](#_Toc15551410)

[18. PROTOCOLOS DE ATENCIÒN, SERVICIO A LA CIUDADANÍA. 32](#_Toc15551411)

[18.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT. 33](#_Toc15551412)

[18.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO. 34](#_Toc15551413)

[18.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES. 35](#_Toc15551414)

[18.4 RECOMENDACIONES GENERALES CANAL PRESENCIAL. 35](#_Toc15551415)

[18.5 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL EN TERRITORIO. 38](#_Toc15551416)

[18.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO PREFERENCIAL. 38](#_Toc15551417)

[18.6.1 ADULTOS MAYORES 39](#_Toc15551418)

[18.6.2 MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS(AS) EN BRAZOS. 39](#_Toc15551419)

[18.6.3 ATENCIÓN A INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. 39](#_Toc15551420)

[18.6.4 PERSONAS DE TALLA BAJA. 40](#_Toc15551421)

[18.6.5 PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD Y/O PROTECCIÓN 40](#_Toc15551422)

[18.6.6 PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS. 40](#_Toc15551423)

[18.6.7 PERSONAL DE LA FUERZA PÚBLICA. 40](#_Toc15551424)

[18.6.8 POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD. 40](#_Toc15551425)

[18.6.9 GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS. 41](#_Toc15551426)

[18.6.10 PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD. 41](#_Toc15551427)

[18.6.10.1 DISCAPACIDAD SENSORIAL. 42](#_Toc15551428)

[18.6.10.2 DISCAPACIDAD FÍSICA. 42](#_Toc15551429)

[18.6.10.3 DISCAPACIDAD AUDITIVA 43](#_Toc15551430)

[18.6.10.4 DISCAPACIDAD VISUAL 44](#_Toc15551431)

[18.7 PROTOCOLO PARA ATENDER AL CIUDADANO(A) SORDOCIEGO. 44](#_Toc15551432)

[18.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL 47](#_Toc15551433)

[18.9 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS. 48](#_Toc15551434)

[18.10 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A SECTORES LGBTIQ 50](#_Toc15551435)

[18.11 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A ETNIAS. 50](#_Toc15551436)

[19. NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 51](#_Toc15551437)

[20. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. 51](#_Toc15551438)

[21. ANEXOS 52](#_Toc15551439)

[21.1 MARCO NORMATIVO – ANEXO No.1 52](#_Toc15551440)

[21.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES – ANEXO No. 2 57](#_Toc15551441)

## PRESENTACIÓN.

De conformidad con la Constitución Política de Colombia, uno de los Fines Esenciales del Estado, es ***Servir a la Comunidad***, promover la Prosperidad General y garantizar la efectividad de los Principios, Derechos y Deberes consagrados en la Constitución; la dignidad humana, el respeto, la igualdad y la humanización de las personas, son base fundamental para el crecimiento de una nación y por consiguiente de una entidad estatal, así como es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente se deben a la ciudadanía.

Por otra parte, en el presente Manual, se da a conocer la normatividad que soporta la gestión del servicio, así como los atributos del servicio, los protocolos y los canales de interacción dispuestos por la UAERMV, además aspectos importantes para tener en cuenta al momento de atender los requerimientos de la ciudadanía, brindar un servicio con calidad y calidez desde el primer contacto, y así lograr que el servicio sea más incluyente, eficaz y satisfactorio.

Así mismo, se toma como referente lo descrito en las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de acuerdo con los lineamientos emitidos por los demás entes rectores en materia de servicio y lo estipulado en la ***Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano(a) – PPDSC.***

En este sentido, se define el ***Servicio a la Ciudadanía*** como el derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad; para lo cual la UAERMV manifiesta su compromiso con la ciudadanía y sus grupos de interés, en brindar una atención amable y un servicio eficaz en procura de lograr mayor satisfacción a la ciudadanía y el goce efectivo de sus derechos

Es por esto, que se contempla como estrategia primordial la ***"Calidad y Calidez en el Servicio",*** que se debe ofrecer mediante los canales de interacción ciudadana, buscando la excelencia en el servicio y un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten la gestión para la ciudadanía. Es así, como el presente Manual se construye de acuerdo con los lineamientos, políticas y requerimientos exigidos legalmente y alineado con los entes rectores en materia de servicio a la ciudadanía; se contemplan los diferentes componentes que incluyen la diversidad de la ciudadanía como norte para servir.

El servicio a la ciudadanía en la UAERMV va más allá de los canales establecidos para el contacto con la ciudadanía y hace parte de la cultura organizacional donde cada área de la entidad está disponible y dispuesta a responder los requerimientos de los grupos de interés y de la ciudadanía en general.

Se busca que los servidores(as) públicos(as) de la entidad, entiendan la importancia de conocer, construir y manejar el servicio como un sistema, desarrollar la sensibilidad y actitud de querer servir como condición inherente al ser humano, adoptando las habilidades y competencias requeridas para prestar un servicio con calidad, a partir del conocimiento, el entendimiento y las necesidades de la ciudadanía y por consiguiente encaminados en la construcción de una cultura de servicio humanizado.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, presenta su ***Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía***, como documento que imparte los lineamientos y requisitos mínimos para tener en cuenta al momento de prestar el servicio a la ciudadanía. Así mismo, se dan a conocer los principios y los valores de cara a la atención y la prestación del servicio.

ASPECTOS GENERALES.

## OBJETIVO GENERAL.

Establecer los lineamientos, directrices, acciones legales y procedimentales para que la atención y servicio a la ciudadanía sea eficaz, de calidad, oportuno, transparente, digno e igualitario, a través de los canales de interacción habilitados por la Entidad para atender los requerimientos de la ciudadanía.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

* Lograr que la atención y el servicio ofrecido por la UAERMV, se brinde de acuerdo con los principios, valores y atributos del servicio.
* Realizar las acciones administrativas teniendo en cuenta los aspectos normativos, procedimentales y demás lineamientos impartidos desde las diferentes Políticas de Gestión y Desempeño Institucional relacionadas con Estado – Ciudadanía[[1]](#footnote-1).
* Lograr que la interlocución entre la Entidad y la ciudadanía sea efectiva y satisfactoria para las partes, optimizando los recursos, así como la capacidad de respuesta al gestionar los requerimientos recibidos en la Entidad.
* Atender a la ciudadanía y a los grupos de interés, de acuerdo con los protocolos establecidos buscando siempre que el servicio y la atención sea con calidad, calidez e incorporando enfoques diferenciales e incluyentes.
* Implantar una cultura orientada al servicio y satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés, desarrollando las competencias y habilidades necesarias para servir a la ciudadanía.
* Atender y gestionar los requerimientos de la ciudadanía y grupos de interés, utilizando mecanismos, herramientas y metodologías que generen confianza y efectividad.
* Cualificar los servidores (as) de la UMV, dispuestos para la Atención y Servicio a la Ciudadanía.

## ALCANCE Y APLICACIÓN.

El presente Manual aplica desde dos ámbitos: interno y externo. Está dirigido a los empleados (as) oficiales, funcionarios (as), servidores (as) y contratistas, como actores en la atención y la prestación de los servicios de la UAERMV, quienes atienden los requerimientos de la ciudadanía y grupos de interés, a través de los diferentes canales de interacción (presencial, virtual, telefónico y escrito) dispuestos por la Entidad.

Inicia con la atención y prestación del servicio; desde la recepción de los requerimientos que ingresan por los diferentes canales de atención a la Entidad, hasta la valoración de la satisfacción de la ciudadanía. El servicio a la Ciudadanía es un proceso estratégico y transversal que involucra a todos los actores del servicio de la Entidad[[2]](#footnote-2).

## MARCO LEGAL.

El qué hacer de la atención y servicio a la ciudadanía se enmarca en diferentes sustentos normativos de orden constitucional, legal, reglamentaria, que buscan garantizar los derechos de la ciudadanía y grupos de interés, para lo cual, en la UAERMV se realizarán las gestiones correspondientes, a fin de dar cumplimiento a la presente normatividad. (Ver anexo N° 1)

## PRINCIPIOS.

La gestión de la Atención y Servicio a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. - UAERMV, está soportada y orientada por los siguientes principios:

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA CONSTITUCIÓN:

Que la Constitución Política en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la Función Pública, es el Servicio a la Comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de la ciudadanía y facilitar la Participación Ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para la ciudadanía en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

### PRINCIPIOS DE MIPG – MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

|  |  |
| --- | --- |
| **Integridad, Transparencia y Confianza.** | Como principal criterio de actuación de los servidores públicos. |
| **Orientación a Resultados** | Toma como eje de la gestión pública, las necesidades de la ciudadanía. |
| **Articulación Interinstitucional** | Coordinación y cooperación entre entidades públicas. |
| **Excelencia y Calidad** | Bienes y servicios públicos que satisfacen las  necesidades de la ciudadanía. |
| **Aprendizaje e innovación** | Mejora permanente, aprovechando los conocimientos, la creatividad y la innovación. |
| **Toma de decisiones basadas en evidencia** | Captura, análisis y uso de información para la toma de decisiones. |

### PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO DEL CIUDADANO(A). - MIPG

Desde la perspectiva ***“Relación Estado Ciudadanía”*** correspondiente a la ***Dimensión de Gestión con Valores para Resultados***, se desarrollarán las acciones necesarias a fin de mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía que acude a la UAERMV, de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

|  |  |
| --- | --- |
| **Lenguaje Claro:** | En la entidad se ofrecerá información clara y fácil de entender. |
| **Eficiencia:** | Presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los Ciudadano(a)s. |
| **Transparencia:** | Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos. |
| **Consistencia:** | El Ciudadano(a) recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal. |
| **Oportunidad en el servicio:** | Los procesos y procedimientos facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los Ciudadano(a)se reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidad. |
| **Calidad:** | Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia. |
| **Ajuste a las necesidades y expectativas:** | Entender las necesidades de los Ciudadano(a)s y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente. |

### PRINCIPIOS POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO(A) - PPDSC

El Servicio a la Ciudadanía en la UAERMV estará orientado a brindar un servicio con mayor calidad y calidez a fin de lograr mayor satisfacción ciudadana.

|  |  |
| --- | --- |
| **La Ciudadanía como Razón de Ser:** | Reconocimiento explícito de los Ciudadano(a)s y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. |
| **Respeto:** | Valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad. |
| **Transparencia:** | Entendiéndose como la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de la ciudadanía, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilizarían de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción. |
| **Participación:** | Reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten. |
| **Equidad:** | Relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. |
| **Diversidad:** | Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos. |
| **Identidad:** | Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad. |
| **Solidaridad:** | Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio. |
| **Titularidad y efectividad de los derechos**: | Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias, con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados. |
| **Perdurabilidad:** | Es la garantía de permanencia de la PPDSC en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía. |
| **Corresponsabilidad:** | Es la responsabilidad solidaria entre el Gobierno, la Administración Distrital y Local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes. |
| **Territorialidad:** | Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la PPDSC, deberán tener en cuenta el territorio como determinante. Es el escenario donde se construyen las relaciones y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías. |
| **Atención Diferencial Preferencial:** | En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en la Ley. |
| **Coordinación, Cooperación y Articulación:** | La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa. |
| **Cobertura:** | La prestación del servicio a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital. |
| **Accesibilidad:** | La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas. |
| **Inclusión:** | Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas. |
| **Innovación:** | A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos. |
| **Oportunidad:** | Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la ley. |

## VALORES INSTITUCIONALES.

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, se alinea y se acogen los Valores del(la) Servidor(a) Público(a), definidos en el ***Código de Integridad*** Institucional, como las conductas homogéneas para los servidores(as) de la entidad, aportando dos valores adicionales a los establecidos, como son el Trabajo en Equipo y Transparencia, saber:

|  |  |
| --- | --- |
| **Honestidad:** | Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general. |
| **Respeto:** | Reconozco, valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. |
| **Compromiso:** | Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor(a) público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar. |
| **Diligencia:** | Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. |
| **Justicia:** | Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. |
| **Trabajo en Equipo:** | Realizó las actividades en un ambiente de confianza y solidaridad y aporto lo mejor de mi conocimiento y experiencia en búsqueda de un excelente resultado |
| **Transparencia:** | Comunico, público y ofrezco acceso amplio y abierto a la información relacionada con todas las actuaciones administrativas de interés general a cargo de la UMV. |

## ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE PRESTA LA UAERMV.

Los (as) servidores (as), como encargados de suministrar la atención, deben contar con atributos propios de su comportamiento como la amabilidad, el deseo de servir, empatía, dedicación, disciplina y orden para que el servicio que prestan se destaque por:

* **Cálido y amable:** Brindar a los Ciudadano(a)s(as) el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen, teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
* **Rápido y Oportuno:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
* **Respetuoso, digno y humano:** Es el servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociendo sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
* **Efectivo:** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
* **Confiable.** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la Entidad y en la precisión de la información suministrada, así como en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
* **Empático:** El(la) Servidor(a) percibe lo que el usuario(a) siente y se pone en su lugar.
* **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios(a)s sin distingos, ni discriminaciones.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía, se debe tener en cuenta la importancia de prestar un servicio de calidad, comprender sus necesidades y requerimientos, escuchar atentamente e interpretar acertadamente sus intenciones; conduciendo el actuar del(la) Servidor(a)(a) a lograr incrementar los niveles de satisfacción ciudadana, adoptando medidas de mejoramiento a partir del resultado de las encuestas de satisfacción.

Los (as) servidores (as) públicos y/o contratistas de la UAERMV, deben contribuir de manera real y efectiva en la prestación del servicio adecuado para atender a la ciudadanía, para ello es necesario:

* Orientar, informar y emitir respuestas con un lenguaje claro.
* Identificar las necesidades en la atención de la ciudadanía, reconociendo las principales problemáticas que los aquejan, así como las soluciones que se brindan a estas.
* Optimizar los recursos y el tiempo requerido en la atención y prestación de los servicios en la Entidad.

## COMPETENCIAS COMUNES A LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS)

|  |  |
| --- | --- |
| Aprendizaje continuo | Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos, sobre regulaciones vigentes, tecnologías, métodos y programas de trabajo. |
| Orientación a resultados | Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad. |
| Orientación a la ciudadanía | Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la Entidad. |
| Compromiso con la organización / Entidad | Alinear el propio comportamiento a las necesidades y metas institucionales. |
| Trabajo en equipo | Trabajar con otros de forma integrada y armónica, para la consecución de metas institucionales comunes. |
| Adaptación al cambio | Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas, asumiendo un manejo positivo y constructivos de los cambios. |

### COMPETENCIAS DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) DE LA UAERMV – ENFOQUE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

En la UAERMV, se tendrán en cuenta las directrices emitidas mediante los instrumentos jurídicos relacionados con las Competencias Laborales Generales para los empleos públicos, específicamente las Competencias Comportamentales Comunes a los Servidores(as) Públicos(as) e inherentes al *servicio público*, que debe acreditar todo servidor(a), independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral que exige la Administración en la prestación de un óptimo servicio.

Los servidores(as) de la UAERMV deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y competencias que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y con el propósito de lograr la ***excelencia*** enla prestación del servicio, se debe contar con un compromiso hacia la Entidad y una metodología orientada a resultados en donde se destaque la amabilidad, colaboración, iniciativa, tolerancia, trabajo en equipo.

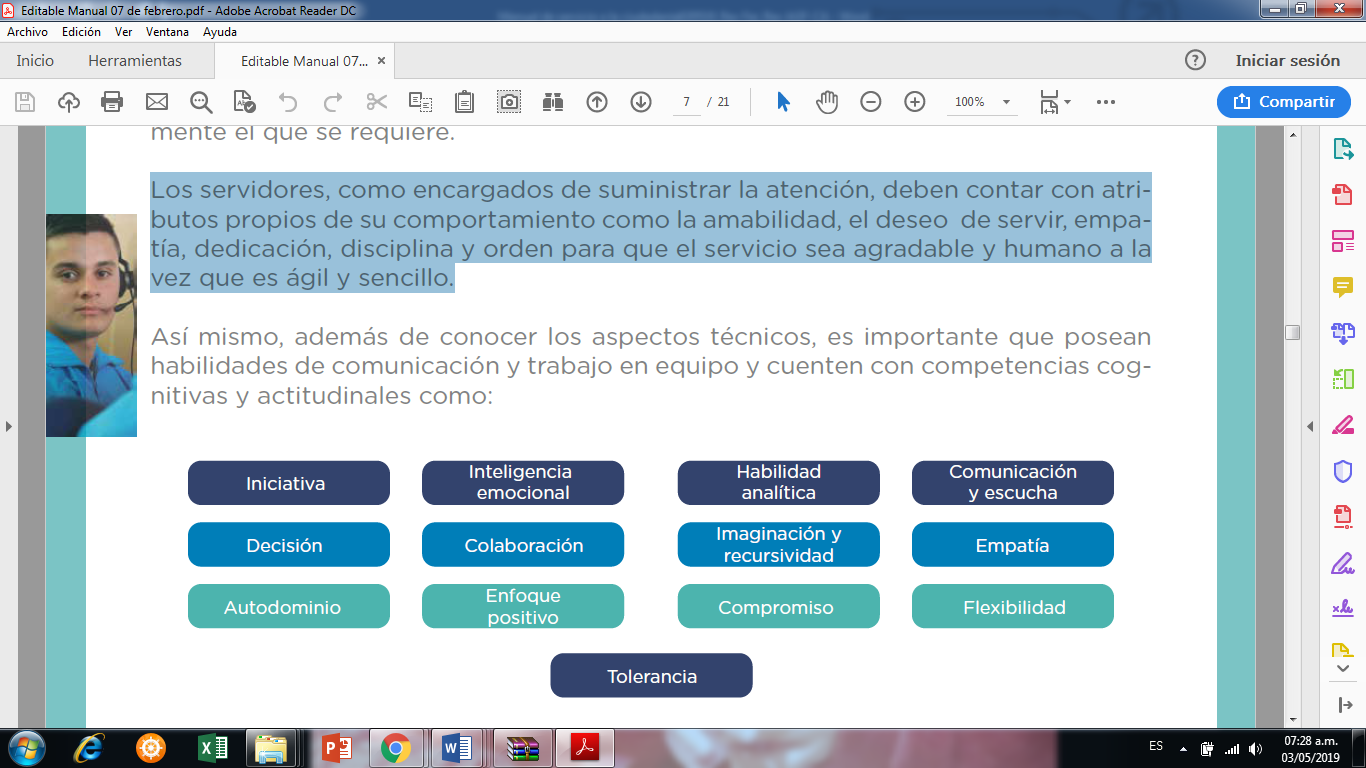
### COMPETENCIAS LABORALES - AREA O PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Normas de Competencia Laboral** | | |
| **Función** | **Actividad clave** | **Competencia Comportamental** |
| **DIRECTIVO(A)** | | |
| Orientar y definir las estrategias para promover la garantía de los derechos de la ciudadanía relacionados con el objeto misional de la entidad, en el marco de las políticas de la relación Estado Ciudadano(a) (Transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al Ciudadano(a)) | Orientar los objetivos de caracterización de la ciudadanía y sus necesidades en relación con la entidad | Visión estratégica, Liderazgo efectivo, Planeación |
| Coordinar la revisión y ajuste de la oferta institucional, capacidad institucional y el diseño de procesos para responder a las necesidades y características de la ciudadanía | Visión estratégica Liderazgo efectivo. Planeación |
| Definir las áreas responsables de la formulación e implementación de las estrategias para fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía | Liderazgo efectivo. Planeación |
| Orientar y definir un esquema de seguimiento y evaluación respecto a la implementación de las políticas de la relación Estado Ciudadano(a) (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al Ciudadano(a)) en la entidad | Establecer los criterios de evaluación respecto a la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía | Visión estratégica, Liderazgo efectivo, Planeación |
| Definir los mecanismos y responsables de implementar el seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía | Visión estratégica, Liderazgo efectivo, Planeación |
| Generar espacios de articulación interinstitucional y al interior de la entidad, para la adecuada implementación de las políticas de la relación Estado Ciudadano(a) (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al Ciudadano(a)) | Establecer sinergias estratégicas con otras entidades públicas o privadas que aporten a la efectiva implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía | Visión estratégica, Liderazgo efectivo, Planeación |
| Articular a las dependencias de la entidad responsables de la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía | Visión estratégica, Liderazgo efectivo, Planeación |
| **ASESOR(A)** | | |
| Propone enfoques y estrategias para fortalecer la implementación de las políticas de la relación Estado Ciudadanía (Transparencia y Acceso a Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana en la Gestión, Servicio a la Ciudadano(a)) en la entidad | Analizar el entorno y los lineamientos gubernamentales sobre las políticas para fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía. | Construcción de relaciones, Creatividad e innovación, Conocimiento del entorno |
| Proponer mecanismos y alternativas innovadoras para fortalecer la implementación de las políticas en relación Entidad con la ciudadanía. | Creatividad e innovación, Conocimiento del entorno |
| **PROFESIONAL TÉCNICO(A)** | | |
| Publicar y entregar información pública a la ciudadanía | Identificar y recopilar los activos de información de la entidad conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública | Aprendizaje continuo Desarrollo de la empatía |
| Clasificar la información es pública o reservada o clasificada conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública |
| Publicar de forma proactiva la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública |
| Actualizar de forma permanente la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública |
| Responder las solicitudes de acceso a la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública |
| Atender los lineamientos de la Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública |
| Identificar el portafolio de oferta institucional de la entidad de acuerdo con la Política de Racionalización de Trámites | Identificar el soporte normativo asociado a los trámites | Aprendizaje continuo, Desarrollo de la empatía |
| Gestionar el registro y actualización de los trámites en el SUIT y divulgar la oferta a los Ciudadano(a)s y usuario(a)s |
| Diseñar e implementar la Estrategia de Racionalización de trámites en la Entidad | Prioriza los trámites de mayor impacto a la ciudadanía a fin de ser racionalizados. |
| Identificar las mejoras a realizar en los trámites, teniendo en cuenta a los usuarios(a)s y Ciudadano(a)s, y formula la estrategia de racionalización de trámites |
| Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades y acciones de racionalización normativas, administrativas o tecnológicas correspondientes |
| Atender los lineamientos de la Política de racionalización de trámites |
| Diseñar e implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas | Identificar las necesidades de información sobre resultados y avances de la gestión de la entidad que tienen la ciudadanía y grupos de interés |
| Definir los espacios de diálogo y mecanismos de información para la rendición de cuentas de acuerdo con las características de la ciudadanía y grupos de interés. |
| Promover el ejercicio del control social por parte de los diferentes grupos de interés. |
| Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades y mecanismos para efectuar los ejercicios de Rendición de Cuentas y Control Social. |
| Hacer el seguimiento a la implementación de la estrategia de rendición de cuentas en la Entidad. |
| Atender los lineamientos de la Política de Rendición de Cuentas. |
| Diseñar e implementar Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión | Identificar escenarios de Participación Ciudadana en la gestión institucional. | Aprendizaje continuo y Desarrollo de la empatía |
| Definir los grupos de interés que pueden ser convocados a participar en la gestión institucional. |
| Establecer acciones de participación ciudadana que se pueden efectuar en el ciclo de la gestión pública. |
| Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades para efectuar los ejercicios de participación ciudadana en la gestión pública. |
| Hacer el seguimiento a la implementación de las acciones de participación ciudadana en la gestión pública. |
| Orientar y atender los requerimientos de la ciudadanía, a través de los Canales de Atención dispuestos por la Entidad en el primer nivel del servicio | Conocer los procedimientos internos establecidos para todos los momentos de relación del Ciudadano(a) con la entidad en el primer nivel de servicio (entrega de información pública, atención de trámites y otros procedimientos, rendición de cuentas y participación ciudadana). | Orientación al usuario(a) y a la ciudadanía - Desarrollo de la empatía |
| Orientar al Ciudadano(a) en todos los momentos de relación con la Entidad en el primer nivel de servicio (entrega de información pública, atención de trámites y otros procedimientos, rendición de cuentas y participación ciudadana). |

### COMPETENCIAS DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) DEL DISTRITO CAPITAL.

Por otra parte, la UAERMV se alinea con la Administración Distrital en que el accionar de los servidores(as); como encargados de suministrar la atención y el servicio, deben contar con atributos propios de su comportamiento como la amabilidad, el deseo de servir, empatía, dedicación y disciplina; además de conocer los aspectos técnicos, es importante que cuenten con competencias cognitivas y actitudinales como:

**Competencias de los servidores(as) públicos del Distrito Capital**



## DEFENSOR(A) CIUDADANO(A)

En la UAERMV se cuenta con un Defensor(a) de la Ciudadanía, quien dispone de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía que acude a la entidad.

El(la) Defensor(a) de la Ciudadanía ejerce las siguientes funciones dentro de la UMV:

a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los Ciudadano(a)s.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

## TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS.

Todas las PQRSFD que ingresen a la entidad por los canales habilitados para tal fin, deben ser respondidas de conformidad con los tiempos legalmente estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015[[3]](#footnote-3). A saber:

|  |  |
| --- | --- |
| * Derecho de Petición de interés general o particular | 15 días |
| * Petición de documentos y de información. | 10 días |
| * Peticiones – consulta. | 30 días |
| * Traslados por competencia a otras entidades | 5 días |
| * Solicitudes de información interinstitucionales | 10 días |
| * Peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad | Se dará tramite prioritario |
| * Derechos de Petición remitidos por el Concejo de Bogotá | 15 días |
| * Proposiciones del Concejo de Bogotá D.C. | 3 días |
| * Solicitudes de información del Congreso de la República | 5 días |

Debe tenerse en cuenta que los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones presentadas ante la entidad contarán a partir del día siguiente a la recepción de estas, en horario hábil de lunes a viernes.

# 

## TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN CIUDADANA.

De conformidad con el Decreto 371 de 30 de agosto de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*" en su *“Artículo 3º “De los procesos de atención al Ciudadano(a), los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los Ciudadano(a)s, en el distrito capital”,* señala que con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así corno la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar*:*

* + - La atención de la ciudadanía con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición dentro de los plazos legales.
    - El reconocimiento dentro de la entidad del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, así corno de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano(a), con el fin de concienciar a los servidores(as) públicos(as)sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
    - El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa correspondiente a cada entidad.
    - El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional y estratégico de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano(a) y todas las dependencias de Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos Ciudadano(a)s y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
    - La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
    - La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre Lo pedido y lo respondido.
    - La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

## DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN EL MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO

**La atención y el servicio de calidad, contempla la realización y altecimiento de los derechos de la ciudadanía.**

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

## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PARTES INTERESADAS

La Resolución 007 del 11 de enero de 2017 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, define la Política de Responsabilidad Social de la UAERMV como “*Contribuir al desarrollo sostenible a través de la generación de valor a nuestras partes interesadas atendiendo los impactos ambientales y sociales en la ejecución de las actividades de la Entidad”.*

Por dicha razón, se resalta el interés de la entidad en el bienestar de nuestras partes interesadas, demostrando el compromiso de llevar a cabo una producción eco-eficiente y socialmente responsable, así como del desarrollo de las actividades que demandan el cumplimiento de los objetivos misionales, por lo que propendemos por una adecuada y equitativa prestación de nuestros servicios hacía la ciudadanía, como fundamento para un desarrollo sostenible y competitivo de la sociedad.

## DERECHOS Y DEBERES EN EL MARCO DE LA CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS GRUPOS DE INTERES – UAERMV.

En la Carta del Trato Digno, establecida en la Entidad mediante la Resolución 464 de 2018 para nuestros Grupos de Interés que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos, servicios o desempeño asociado a la entidad, se promueve la participación e inclusión partiendo de su debido reconocimiento.

**Grupos de Interés**



|  |  |
| --- | --- |
| **PARTE INTERESADA** | **DESCRIPCIÓN** |
| **Colaboradores** | Personal que tiene un vínculo laboral y/o con quien se establece un contrato para la prestación de un servicio con la entidad, a través de sus conocimientos y habilidades. |
| **Ciudadanía** | Personas que requieren de los productos y/o servicios misionales. Los Ciudadano(a)s y ciudadanas son la razón de ser de la entidad. |
| **Usuario(a)s beneficiarios** | Se reconoce a las personas que habitan en la ciudad, que se ubican y/o transitan en las inmediaciones de las obras de intervención (mantenimiento y rehabilitación) que adelanta la entidad y que se benefician directamente de las mismas. |
| **Proveedores** | Son todas aquellas personas (naturales o jurídicas) con las cuales se estable un contrato para la adquisición de productos o prestación de sus servicios. |
| **Gobierno Corporativo** | Es quien se encarga de la toma de decisiones y revisión de temas concernientes al cumplimiento de la misionalidad y sostenibilidad económica, social y ambiental de la entidad |
| **Órganos de Control** | Entidades que se encargas de hacer la vigilancia y el control de la reglamentación determinada por la administración Distrital y nacional. |
| **Aliados estratégicos** | Son las instituciones que se trabaja de forma articulada para el cumplimiento de un objetivo en común. |

**La ciudadanía tiene Derecho a:**

* Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
* Recibir trato equitativo sin distinción alguna en forma considerada y diligente.
* Tener acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación.
* Formular a legaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
* Recibir atención especial y preferente si se trata de una persona en situación de discapacidad, niño, niña o adolescente, mujer gestante, adulto mayor y en general, cualquier persona que se encuentre en estado de indefensión o vulnerabilidad.
* Conocer, salvo expresa reserva legal el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
* Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad en los términos previstos legalmente.
* Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Entidad.
* Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan; estas actuaciones se podrán realizar por cualquier canal disponible por la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, siempre que el medio lo permita.
* Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

**La ciudadanía tiene deber de:**

* Acatar la Constitución y las Leyes.
* Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos, trabajadores y autoridades oficiales y públicas.
* Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
* Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad para acceder a los servicios.
* Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y servicios.
* Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

**Expectativas y Necesidades de la Ciudadanía y Partes Interesadas.**

* Que los tengan en cuenta.
* Que les den importancia y consideración.
* Que los escuchen.
* Que los traten con amabilidad y respeto.
* Que los atiendan con calidez y agilidad.
* Que los comprendan y entiendan su situación, sus necesidades e intereses.
* Que los orienten con precisión.
* Que les den respuestas concretas, claras y oportunas.
* Que les atiendan con efectividad las quejas, reclamos y demás requerimientos.
* Que les ofrezcan alternativas de solución.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA UAERMV.

* **El Servicio**. Se entenderá como la percepción de la ciudadanía como resultado de los contactos que tiene con la Entidad, sobre los que se lleva una imagen y la sumatoria de los instantes de contacto en el servicio que se presta.
* **Humanización del Servicio.** Se entenderá esta característica como la implementación de una cultura del buen trato, comprendiendo las verdaderas necesidades de los diferentes grupos de interés, a través de la empatía, la observación y la escucha activa; dejando de lado conflictos de interés y actitudes de superioridad, generando valor agregado a su trabajo con el compromiso, actitud positiva y asertividad.
* **Los Momentos de Verdad.** Se entenderán como episodios en los cuales la ciudadanía entra en contacto con la Entidad, de donde se llevará la impresión de la **calidad del servicio** ofrecido.
* **Elementos comunes.** Las estrategias, planes y proyectos de la Entidad se encaminarán a ofrecer un servicio de **calidad, oportuno y efectivo**, así como disponer de diferentes canales que faciliten la interacción con la ciudadanía y grupos de interés, estableciendo una cultura orientada al servicio, realizando el control y el seguimiento de los planes y las políticas en materia del servicio. Igualmente, se tendrá en cuenta en la gestión interinstitucional, la coordinación y articulación del servicio que se presta con el Sistema Distrital y Nacional de Servicio a la Ciudadanía.
* **Actitud.** Los servidores(as) de la UAERMV estarán atentos a la disposición de ánimo para prestar sus servicios mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos, disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. Cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, El(la) Servidor(a) público debe:
* Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
* Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
* Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
* Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
* Ser creativo para dar al Ciudadano(a) una experiencia de buen servicio.
* **Deshumanización del servicio.**

Los servidores(as) de la UAERMV comprenderán que, la deshumanización del servicio se relaciona con el desinterés para atender a la ciudadanía; lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, en consecuencia, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del(la) Servidor(a) y de la Entidad.

* **Lenguaje Claro (Comunicación verbal y no verbal).**

Los(as) servidores(as) de la UAERMV comprenderán que, se trata de la capacidad para comunicarse por medio de signos lingüísticos. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

* El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
* Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
* Llamar al Ciudadano(a) por el nombre que él(ella) utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. Garantizando un lenguaje incluyente no sexista.
* Evitar tutear a la ciudadanía al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
* Para dirigirse al Ciudadano(a) encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
* Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

## CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**Consideraciones previas a la prestación del servicio.**

* Divulgar información que es de interés para la ciudadanía, relacionada con el alcance de la misionalidad de la Entidad.
* Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención.
* Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
* Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra a la ciudadanía, de manera unificada en la Entidad, en el marco de la estrategia multicanal.
* Garantizar fácil acceso a la información.

**Consideraciones durante la prestación del servicio.**

* Ofrecer información sobre la prestación del servicio. La ciudadanía debe conocer el avance del trámite de sus requerimientos, así como los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
* Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio, evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos o requisitos que hayan sido entregados o solicitados en otro momento.
* Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite, con el fin de garantizar una información completa y oportuna a la ciudadanía.

**Consideraciones posteriores a la prestación del servicio.**

* Obtener retroalimentación de la ciudadanía, sobre su experiencia en el servicio y atención recibida.
* Informar a la ciudadanía, los medios al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
* Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio haya terminado.
* Tomar acciones de mejora frente a los factores identificados que afectan la satisfacción de la ciudadanía, respecto a prestación del servicio.

### GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LA CIUDADANIA.

* El(la) Servidor(a) debe estar preparado(a) y en disposición para atender.
* El(la) Servidor(a) debe hablar con el volumen y vocalización adecuada.
* No utilizar palabras informales, diminutivos, jergas o muletillas.
* Demostrar empatía, entusiasmo y cordialidad.
* La comunicación debe ser personalizada con el apellido del Ciudadano(a).
* Identificación, decir el nombre de la Entidad y el suyo propio.
* No se debe tutear al Ciudadano(a).
* No dar órdenes, siempre decir por favor.
* Escuchar cuidadosamente a la ciudadanía, a fin de evitar interrumpir o volver a preguntar información ya suministrada.
* Evitar hacer comentarios sarcásticos y semidisimulados.
* Mantener una excelente actitud, calma, paciencia y tolerancia.
* En el momento de suministrar la información, sea claro en la explicación, demostrar seguridad.
* Sea conciso y directo en el momento de dar la información.
* Tal sea el caso, al transferir la llamada asegúrese para entregar la llamada a la persona que necesite.
* Al momento de dejar en espera al Ciudadano(a) decimos: “*Un momento por favor”*
* Cuando retomemos la llamada luego de la espera decimos: “*Gracias por su espera…”*
* Si el requerimiento no puede ser resuelto de forma inmediata: Explique la razón de la demora, informar la fecha aproximada y medio en el que recibirá respuesta.
* Manejar un tiempo prudente en la atención.
* Verificar con el Ciudadano(a) si se entendió la información suministrada.

## CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA.

En concordancia con la Administración Distrital y los entes rectores en materia de atención y servicio a la ciudadanía a nivel nacional, en la UAERMV la atención y el servicio a la ciudadanía se brindará bajo los modelos de servicio Humanizado, soportado en una estrategia multicanal*,* que integra los distintos canales de atención de forma transversal y con información estandarizada; a fin de que a la ciudadanía obtenga la misma información por los diferentes canales. Los canales de atención que ha establecido la UAERMV son *presencial, escrito, telefónico y virtual.*

*Modelo Multicanal – CANALES*

PRESENCIAL

TELEFÓNICO

ESCRITO

VIRTUAL

Los canales de interacción ciudadana son los medios por los cuales se le permiten a la ciudadanía en general, presentar sus requerimientos, solicitar información, hacer seguimiento a sus peticiones, entre otros.

Así mismo, la UAERMV establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales establecidos en la Ley, los cuales se abordan en el presente documento. Del mismo modo, se contempla la inclusión de la ciudadanía sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de género, económicas, sociales, políticas y/o religiosas.

En la UAERMV, se determina que la Atención y el Servicio a la Ciudadanía este alineado con el direccionamiento estratégico de la Entidad y se realice con la participación de todo el personal (no solo del Servidor(a) público(a) que tiene contacto con la ciudadanía). Igualmente, debe estar soportada con procesos amigables orientados a lograr una cultura del servicio unificada.

### CANAL PRESENCIAL.

Este es uno de los canales de atención y servicio a la ciudadanía dispuesto por la Entidad, para que la ciudadanía interesada pueda solicitar información, orientación con el qué hacer de la Entidad o interponer sus requerimientos. El ***Punto de Atención y Servicio***, se encuentra ubicado en la Calle 22 D # 120 – 40 (sede operativa).

Otra forma de atender y servir a la ciudadanía por este canal, se realiza mediante los servidores(as) de la Entidad que están fuera de las sedes, directamente en los ***frentes de obra***, donde se busca atender directamente los requerimientos de la comunidad, en caso de no ser solucionado en el momento, se suministrará el formato de Requerimientos (APIC-FM-002-V5) para su posterior radicación e información del número de radicado al Ciudadano(a) por el canal acordado, de no ser así, se orienta al Ciudadano(a) sobre los demás canales en que puede interactuar con la Entidad para interponer sus requerimientos.

Adicionalmente, la UAERMV prestará sus servicios en los eventos y escenarios que a nivel distrital se convoquen en el marco del servicio distrital de servicio a la ciudadanía, a fin de acercar la Entidad a la ciudadanía ubicada en las diferentes localidades de la ciudad.

Dentro del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, las áreas encargadas de atender este canal son: Secretaría General y Gerencia de Gestión Ambiental Social y de Atención al Usuario(a).

### CANAL VIRTUAL

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, con el objetivo de facilitar la información a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la Entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos Ciudadano(a)s con accesibilidad permanente.

A través del canal virtual, se integran todos los medios de servicio y atención a la ciudadanía, tales como: página web institucional, correo electrónico institucional, redes sociales institucionales, chat institucional, la guía de trámites y servicios del Distrito Capital y el Sistema Único de Información Trámites de la Nación -SUIT-.

A continuación, se dan a conocer los medios y herramientas disponibles para la ciudadanía que acude por este canal.

Dentro del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, las áreas encargadas de atender este canal son: Secretaría General y Comunicaciones.

### PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

La ciudadanía en general podrá acceder a nuestra página web institucional <https://www.umv.gov.co/portal/>, donde se podrá consultar la información misional de la Entidad, así como información relacionada con la Atención y Servicio a la Ciudadanía.

### SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS “BOGOTÁ TE ESCUCHA”

Es una herramienta virtual que se encuentra a disposición de la ciudadanía en la página web institucional de la Entidad, ubicada en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/pqrsfd/> “Bogotá Te Escucha”; a través del cual se puede interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias -PQRSFD-. Por medio de esta herramienta la ciudadanía puede realizar por sus propios medios, el seguimiento al trámite de su requerimiento.

### CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

El correo electrónico institucional habilitado por la UAERMV para recibir PQRSFD es: [atencionalCiudadano(a)@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co), el cual debe usarse exclusivamente para fines institucionales, no debe utilizarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.

Los correos electrónicos de la ciudadanía remitidos a los(as) servidores(as) y/o contratistas de la Entidad deben ser remitidos al correo institucional [atencionalCiudadano(a)@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co) mediante el cual surtirá el trámite correspondiente. Sin excepción, no se pueden dar respuestas a peticiones que ingresaron a la Entidad mediante correos electrónicos alternos al autorizado para tal fin.

### GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DISTRITO CAPITAL

La UAERMV se articula con los lineamientos distritales en materia de atención y servicio a la ciudadanía. En ese sentido, mediante esta herramienta tecnológica reposa la información misional de interés para la ciudadanía, relacionada con los trámites y servicios, así como de otros procedimientos administrativos, los cuales se podrán consultar, a través del siguiente link: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/unidad-administrativa-especial-de-rehabilitacion-y-mantenimiento-vial/>.

### SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES -SUIT-

La UAERMV se articula con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano(a), a través de la materialización de los lineamientos y directrices impartidas, así como el uso de las herramientas tecnológicas disponibles para ampliar la cobertura a los grupos de interés.

El SUIT como la fuente única y válida de información de los trámites y servicios que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, es la herramienta que contribuye a fortalecer el principio de transparencia mediante la publicación de información oficial de la Entidad en dicho aplicativo.

### REDES SOCIALES

En la UAERMV se cuenta con estos medios de comunicación, alineándose a la vanguardia con las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, como un medio de fácil acceso entre los grupos de interés y la Entidad; a través del cual se pueden realizar consultas rápidas relacionadas con la Entidad, tales como sus obras, horarios de atención, socialización de información, entre otras.

Son canales de atención ciudadana mediante redes sociales de la UAERMV, los siguientes enlaces:

<https://twitter.com/umvbogota>

<https://www.facebook.com/unidadde.mantenimientovial>

<https://www.youtube.com/user/UMVBOG>

Instagram: @umv.bogota

### CHAT INSTITUCIONAL

La Entidad ha dispuesto al servicio de la ciudadanía esta herramienta de comunicación virtual, en la cual se podrá obtener una respuesta automática, si esta no suple sus expectativas se informará por este medio los diversos canales habilitados por la Entidad. La información suministrada automáticamente corresponderá a las principales preguntas realizadas por la ciudadanía. Esta herramienta se ubica en la página web de la Entidad, enlace [https://www.umv.gov.co/portal/#](https://www.umv.gov.co/portal/).

### CANAL TELEFÓNICO

La UAERMV articula este canal con el Distrito Capital, a través de la Línea de Servicio **195**, donde nuestros grupos de interés pueden acceder a esta y obtener información de su interés.

Así mismo, con el propósito de facilitar cada vez más el acercamiento de la Entidad hacia la ciudadanía, se dispone de una línea telefónica fija, a través de la cual se suministra la información misional y se atienden los requerimientos Ciudadano(a)s. La línea habilitada para la atención y servicio a la ciudadanía es: (571) 377 9555 Ext. 1002, horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Bogotá, Colombia.

### CANAL ESCRITO

La ciudadanía interesada en acceder a la Entidad mediante este canal, lo puede hacer radicando sus requerimientos en la ventanilla de correspondencia, ubicada en la sede administrativa de la calle 26 # 57 – 41, torre 8, piso 8, donde se le entregará a la ciudadanía una prueba de atención con un número de radicación, bien sea que dicha acción la realice directamente el Ciudadano(a) o, a través del residente de obra.

Por otra parte, con el propósito de ampliar la cobertura y facilitar el acceso a la ciudadanía, la Entidad ha dispuesto un segundo puesto de radicación ubicado en la sede operativa La Elvira de la calle 22d # 120-40. Es un medio que permite a los usuarios(a)s(as), a través de comunicaciones escritas elevar solicitudes, pedir información, orientación y/o asistencia para que sean atendidas por la UAERMV en los tiempos de respuesta legalmente establecidos.

### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Como otro medio dispuesto por la Entidad para recepcionar los requerimientos de la ciudadanía, se cuenta con los buzones de sugerencias, ubicados en el punto de atención y servicio a la ciudadanía de la Calle 22 D # 120 – 49 y en la sede administrativa de la Avenida Calle 26 No. 57 – 41, torre 8 – piso 8, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.

* El(la) Servidor(a) público o contratista del Proceso de Atención al Ciudadano(a), que fue delegado para la atención personalizada, hará la radicación de los requerimientos en el Sistema de Gestión Documental de la UAERMV, para su trámite respectivo.
* Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
* Semanalmente se abrirá el buzón de sugerencias en presencia del responsable de atención a la ciudadanía o quien designe la Secretaría General.
* Al realizar la apertura del buzón, se deberá elaborar un acta en la que quede el registro del total de requerimientos recepcionados ante la Entidad.
* Extraer los formatos diligenciados, registrarlos y radicarlos para continuar con el respectivo trámite de respuesta.

## PROTOCOLOS DE ATENCIÒN, SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Con el firme propósito de ofrecer una atención y servicio con calidad y calidez a la ciudadanía, con el presente documento se formalizan los protocolos para los(as) servidores(as) públicos de la UAERMV, los cuales se deberán aplicar en los diferentes canales (presencial, virtual, telefónico y escrito), así como en las diversas situaciones que se puedan presentar en el proceso de prestación del servicio de la Entidad.

Se debe estar preparado previamente sobre la información oficial de la Entidad, los trámites, servicios, formatos, planillas y guiones de atención e incluidas las novedades coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.

**RECOMENDACIONES GENERALES CANAL ESCRITO.**

* Tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
* Saludar de manera formal haciendo contacto visual y manifestar con las expresiones la disposición para servir al Ciudadano(a).
* Recibir los documentos que se quieren radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al Ciudadano(a). En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
* Asignar el número de radicado al documento e informárselo al Ciudadano(a)(o).
* Informar al Ciudadano(a) el proceso que sigue en la entidad.
* Continuar con el trámite interno establecido[[4]](#footnote-4).

**RECOMENDACIONES GENERALES CANAL TELEFÓNICO.**

* Se debe procurar contestar el teléfono antes del tercer timbre.
* Saludar de manera formal e identificarse.
* Tener actitud de servicio con una clara disposición hacia las diferentes situaciones expuestas por la ciudadanía.
* Dedicarse exclusivamente a la atención del Ciudadano(a), no interrumpir constantemente, ni hablar con los compañeros(as) mientras se conversa con la persona.
* Es necesario transmitir la información con una pronunciación e información clara y concisa, teniendo en cuenta la capacidad de comprensión del Ciudadano(a).
* Es indispensable verificar que la información transmitida se comprenda claramente, y así evitar que el Ciudadano(a) deba llamar nuevamente.
* Antes de finalizar la llamada se debe dejar registro de la atención prestada y de la gestión realizada en el formato dispuesto para tal fin.

**RECOMENDACIONES GENERALES CANAL VIRTUAL**

* Este es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.
* El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

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

* Guía de Trámites y Servicios: http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php
* Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas:
* http://www.umv.gov.co/sdqs

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

* **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de imagen institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren en uso en el momento.
* **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales**. Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información y usabilidad.

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT.

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

* Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
* Da inicio al servicio con el Ciudadano(a) de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada y evitar demoras injustificadas.
* Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional: - “Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”; pregunta el nombre y el correo electrónico del Ciudadano(a), seguido de “¿en qué le puedo servir?”.
* Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa al Ciudadano(a) y brinda las opciones que procedan.
* Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del Ciudadano(a), con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.
* Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en leguaje claro

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO.

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

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

* Responde únicamente las solicitudes que se hacen a través de mensajes que llegan al correo institucional y da respuesta desde el mismo correo.
* Analiza si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítela a la entidad encargada e informa de ello a la ciudadanía.
* Informa al usuario(a) que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
* Traslada el correo electrónico al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, si su asunto corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de una entidad.
* Define el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “*asunto*”.
* En el campo “*para*” designa al destinatario principal, es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
* Al responder un mensaje, verifica si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
* Inicia la comunicación con una frase como “*según su solicitud de fecha*…, *relacionada con…*” o “*en respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…*”.
* Sé conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
* Redacta oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
* Usa mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración en casos estrictamente necesarios.
* Ten en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por El(la) Servidor(a) de correo electrónico.
* Revisa que debajo de tu firma, cuyo formato debe ser el establecido por la entidad, aparezcan todos los datos necesarios para que el Ciudadano(a) pueda identificar quién le presta el servicio y contactarte en caso de necesitarlo. Entre otros datos deben aparecer el cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
* Revisa de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
* Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, sigue esa directriz.

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES.

A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de las redes sociales:

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

### RECOMENDACIONES GENERALES CANAL PRESENCIAL.

**Pautas para la preparación del servicio:**

* **Presentación personal**: La presentación personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto al servidor(a) público(a) y a la Entidad. De allí, la importancia de mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y cuidar adecuadamente la imagen institucional.

Adicionalmente, el uso de la chaqueta o chaleco institucional, así como la portabilidad del carné institucional en un lugar visible, es de uso obligatorio durante el horario de prestación del servicio. Evite el uso de elementos ajenos al uniforme, tales como: pañoletas, chales, abrigos, gabardinas y prendedores. Tenga en cuenta que no está permitido el uso de tenis, camisetas deportivas, camisas sin mangas, sombreros sin mangas. Luzca el cabello y las uñas bien arregladas. Use maquillaje sobrio que proyecte una imagen sobria y agradable.

* **Comportamiento**: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al Ciudadano(a) o hablar por celular o con sus compañeros, son comportamientos innecesarios para completar la atención solicitada, indispone al Ciudadano(a) y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
* **La expresividad en el rostro**: La expresión facial es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
* **La voz y el lenguaje**: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje antes descrito. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. Ten en cuenta que, en ningún momento es bueno dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o presiones que puedan incomodar o ser mal interpretadas como: “*reinita*”, “*mamita*”, “*abuelita”, “hijita”, “muñeca”, “princesa”.*
* **La postura**: la postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
* **El puesto de trabajo**: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del Ciudadano(a); si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. En adición, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
* Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
* Es inapropiado ingerir bebidas y alimentos, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
* Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3, entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.
* Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
* La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
* Los documentos deben ser archivados de manera permanente.
* Los sellos, esferos, cosedoras, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar la labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
* Verifique las condiciones de aseo, orden y de inmobiliario sean óptimas.

**Al inicio del servicio**

En los puntos presenciales, la atención y servicio a la ciudadanía se realizará teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual lo constituyen los diferentes puntos de contacto entre la ciudadanía y la Entidad.

* El primer contacto lo realiza el/la servidor(a) que se encuentra en terreno o el/la vigilante, quien saluda de acuerdo al protocolo.
* En el punto de atención y servicio a la ciudadanía, se orienta al usuario(a) a tomar un turno y pasar a la sala de espera hasta que sea llamado.
* El/la servidor(a) de la Entidad que se encuentra prestando el servicio hace contacto visual con el Ciudadano(a) desde el momento en que se acerca al sitio de atención o lugar de encuentro.
* Dar en todo momento un trato cordial, espontáneo y sincero.
* Saludar al Ciudadano(a) de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero, dándole trato de usted.
* “Buenos días” o “Buenas tardes” según sea el caso.
* “Bienvenido a la oficina de atención y servicio a la ciudadanía de la Unidad de Mantenimiento Vial” o “Buenos días, represento la Unidad de Mantenimiento Vial”
* “Mi nombre es: nombre y apellido”
* “¿En *qué le puedo servir?*”

**En el desarrollo del servicio**

* Dedicarse en forma exclusiva al Ciudadano(a) que se está atendiendo y escucharlo con atención.
* Verificar que se está comprendiendo la necesidad del Ciudadano(a), con frases como: “Entiendo lo que usted requiere…”.
* Responder a las preguntas y brindar la información que requiera de forma clara y precisa.

**En la finalización del servicio.**

* Retroalimentar al Ciudadano(a) sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
* Preguntarle como regla general: “¿Hay algo más en qué le pueda servir?”.
* Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario(a) por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
* Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
* Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
* Si es que queda alguna tarea pendiente, finalizar retroalimentando al Ciudadano(a) los pasos a seguir. Explicarle la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata e informarle la fecha en que su requerimiento será atendido, así como el medio en el cual se le notificará.
* Si es el caso, entregue la información por escrito, a fin de garantizar la total transparencia del proceso.
* “Gracias por venir a la Unidad de Mantenimiento Vial, que tenga un buen día/buena tarde”.

### PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL EN TERRITORIO.

* Debe tener en cuenta acciones preventivas que preserven tu seguridad personal.
* Porte el uniforme, el carnet institucional asignado y demás documentos de identificación requeridos.
* Maneje de forma eficiente el tiempo de forma que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
* Programe y asista a visitas en equipo, con otros funcionarios y procure el acompañamiento de actores o ciudadanía de la localidad.
* Aplique los protocolos de atención a poblaciones definidas en el presente manual.
* Concéntrese en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
* Siga estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
* Adelante el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO PREFERENCIAL.

La UAERMV establece estrategias y acciones para la atención prioritaria a la ciudadanía en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas en condición de discapacidad.

Así mismo, su gestión se basa en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece los lineamientos relacionados con la atención diferencia l- preferencial en los puntos de atención y servicio en el Distrito Capital; con el propósito de facilitar el acceso. Igualmente, se contempla la inclusión como el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la administración distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

### ADULTOS MAYORES

**Escuche atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.**

* Una vez ingresan al punto de atención a la ciudadanía, el/la servidor(a) público(a) o contratista debe orientarlos a las áreas destinadas para su atención.
* La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden del número que emite el digiturno o por orden de llegada, si es el caso.
* Dirígete a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como abuelito, mamita y expresiones paternalistas o maternalistas.

### MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS(AS) EN BRAZOS.

.

* Bríndele atención rápida y oportuna.
* Priorice su ingreso a la fila preferente.
* Otórgueles turno de corta espera.
* En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

### ATENCIÓN A INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Los niños y niñas como sujetos de derechos se encuentran en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras, para poder presentar PQRSFD directamente, sobre asuntos de su interés particular; se debe reconocer y valorar el contexto del niño(a). Así mismo, es fundamental reconocer que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, establecidos en la Constitución Política de Colombia, y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

En este punto se debe tener en cuenta:

* Ningún servidor(a) público(a) o contratista puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.
* Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes de los niños, niñas y adolescentes cada servidor(a) debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para hacerlo de modo formal y no personal.
* No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, mal tratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la entidad.
* No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño(a) o adolescente exprese; conviene, en cambio, preguntar para comprender.
* Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
* Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### PERSONAS DE TALLA BAJA.

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

### PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD Y/O PROTECCIÓN

Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el Ciudadano(a) o para los demás visitantes de la entidad.

### PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS.

Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud.

### 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*”.

### POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

La atención y servicio prestado en la UAERMV a las personas en situación de vulnerabilidad, tales como las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema. Para garantizar una atención de calidad, debe tenerse en cuenta:

* Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, con el propósito de dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
* No realizar juicios de valor por la forma de hablar o de vestir del Ciudadano(a).
* Utilizar un lenguaje sencillo, claro y sin mayores tecnicismos.

### GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS.

La atención y el servicio prestado a las personas pertenecientes a los pueblos indígenas, gitanos, comunidades afrocolombianas, palenqueras y raizales. El(la) Servidor(a)(a) público(a) o contratista de la UAERMV debe tener en cuenta:

* Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no se cuenta con intérprete debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
* Solicitarle los documentos que aporta el solicitante, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

### PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se define la discapacidad desde un punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales, mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

Para ofrecer una atención y servicio a la ciudadanía con calidad y calidez para este sector poblacional, El(la) Servidor(a) público o contratista de la UAERMV debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

* Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
* Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada.
* No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
* Mirar al Ciudadano(a) con naturalidad y mantener una comunicación prudente, incluyente, sin burlas, comentarios o preguntas incómodas.
* Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
* Verificar que la información suministrada haya sido comprendida. De ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Por otra parte, según la Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud – CIF; la **discapacidad** se define como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales. Según la CIF la **discapacidad sensorial**, supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído; para lo cual define:

* **La discapacidad auditiva**: Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
* **La discapacidad visual: Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.**
* **La sordoceguera: Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.**
* **Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.**
* **Baja visión: Se poseen restos visuales.**
* **Sordera: Pérdida total de la audición.**
* **Ceguera total:** Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

Teniendo en cuenta estas dos instancias desde la UAERMV se tendrán en cuenta estos aspectos al momento de atender a nuestros grupos de interés.

### DISCAPACIDAD SENSORIAL.

Al atender a un Ciudadano(a) con discapacidad sensorial debe tener en cuenta:

* Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
* Llame a la persona por su nombre.
* Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
* Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

### DISCAPACIDAD FÍSICA.

Se comprenderá como aquella discapacidad que limita o impide el desempeño motor de la persona. Las causas de la discapacidad física muchas veces son congénitas o de nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes (paraplejía) o problemas del organismo (derrame cerebral).[[5]](#footnote-5)

En materia de atención y servicio a la ciudadanía, se deberá tener en cuenta:

* Ajustar el paso de la persona cuando lo acompañe.
* Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, debemos situarnos de frente y a su misma altura.
* La silla de ruedas es parte del espacio corporal de la persona que la utiliza. No es un lugar de apoyo de personas ni de cosas.
* Estar atentos para abrir y cerrar puertas, con anticipación.
* No se deben alejar las ayudas técnicas de las personas: bastones, andadores, etc., sin pedir permiso antes.

### DISCAPACIDAD AUDITIVA

Se define como la carencia, disminución o deficiencia de oír.[[6]](#footnote-6) Por lo tanto, la atención para las personas que se identifiquen con dificultades de audición leve/hipoacusias es decir con residuo auditivo, o total/sordas profundas y una vez establecido el contacto con ella, se debe tener en cuenta:

* Salude al Ciudadano(a) sordo(a) de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas.
* Pregunte al Ciudadano(a) que tramite necesita realizar y acompáñelo a solicitar su turno preferencial.
* Al llegar al módulo, diríjase al Ciudadano(a) sordo(a) y ofrezca su ayuda si es necesaria.
* No gritar y no coger a la persona de la ropa ni del brazo.
* Hablar de frente y con naturalidad; dirija siempre su mirada al Ciudadano(a) con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
* Si el Ciudadano(a) (a) le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el Ciudadano(a) puede creer que lo está gritando.
* Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
* Brindar la información completa, no con palabras sueltas, utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación.
* Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al Ciudadano(a) sordo.
* Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de palabras.
* Evitar tapar la boca, con un bolígrafo, la mano, etc., para no dificultar la vocalización, la emisión de la voz y para facilitar la lectura labial.
* Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos, si fuera preciso.
* Ayudarse con la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.
* Si no se entiende y se está fingiendo entender, el interlocutor puede pensar que para El(la) Servidor(a) público o contratista no es importante lo que está diciendo. Simplemente, se le debe pedir que repita.
* Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
* Si el Ciudadano(a) sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al Ciudadano(a) sordo(a), evite ignorarlo.

### DISCAPACIDAD VISUAL

Para atención y servicio a la persona que presente este tipo de discapacidad, **es importante comprender de que se trata** la ceguera/ ceguera total y la baja visión, siendo la primera definida como la ausencia de percepción de luz por ambos ojos y la segunda, definida como la alteración visual bilateral e irreversible, con existencia de una visión residual que pueda ser cuantificada.[[7]](#footnote-7) Para a la atención preferencial y diferencial de este grupo poblacional se establecen las siguientes pautas a tener en cuenta:

* El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el/la Ciudadano(a) atienda al llamado.
* Identifíquese de acuerdo al protocolo a fin de ser reconocido por el/la Ciudadano(a); asegurarse de que la persona con discapacidad visual sepa que nos dirigimos a ella y no ausentarse sin previo aviso.
* Se debe preguntar el/la Ciudadano(a); si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
* Si se requiere, indicarle un lugar para sentarse y si el/la Ciudadano(a) acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
* Si el/la Ciudadano(a) decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
* Algunas personas tienen perro guía. No se debe tratar como si fuera únicamente una mascota, no dispersar su atención, está cumpliendo una tarea muy importante; por otra parte no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
* Si se requiere leerle un documento, hacerlo de manera pausada y con claridad. No abreviar contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona lo solicite expresamente. Cualquier signo ortográfico de importancia, deberá indicarse el/la Ciudadano(a).
* Si se deben entregar documentos, informar con claridad cuáles son, cerciorándose de que la información suministrada haya sido comprendida en su totalidad.
* Para indicar a la persona donde firmar, se debe tomar su mano y llevarla hasta el punto donde debe hacerlo.
* No olvide que la despedida es muy importante, el Ciudadano(a) debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

### PROTOCOLO PARA ATENDER AL CIUDADANO(A) SORDOCIEGO.

La persona con sorda ciega tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Estas son algunas estrategias y herramientas para utilizar en la atención al Ciudadano(a) sordo(a) ciego(a):

Cuando el/la Ciudadano(a) sordo ciego tiene resto visual, El(la) Servidor(a) público deberá:

* Situarse en su campo visual.
* Asegurarse de que le ve.
* Presentarse, indicándole su cargo y preguntarle que tramite va a realizar.
* Si el Ciudadano(a) no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el/la Ciudadano(a) sordo(a) ciego(a) posee resto auditivo, El(la) Servidor(a) deberá:

* Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
* Presentarse y preguntar al Ciudadano(a) sordo ciego qué trámite va a realizar.
* Si el/la Ciudadano(a) sordo ciego no va acompañado del guía, El(la) Servidor(a) deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
* Si el/la Ciudadano(a) sordo ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

**DISCAPACIDAD PSÍQUICA**

Se distingue este tipo de discapacidad cuando se está ante una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas de algún tipo de trastorno mental.

Cuando se deban atender Ciudadano(a)s(as) con este tipo de discapacidad, es necesario atender las siguientes pautas:

* Ser natural y claro en la manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión. Expresarse con vocabulario sencillo y asegurarse de que la persona ha comprendido la información brindada.
* Escuchar atentamente lo que el usuario(a) requiere, evitando adelantarse a sus posibles solicitudes. Se debe ser paciente y flexible mostrando nuestro apoyo.
* Repetir la información cuantas veces sea necesario, dejando que se desenvuelva con autonomía.

**DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Este tipo de discapacidad se comprende como una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.[[8]](#footnote-8) A la hora de atender un Ciudadano(a) con este tipo de discapacidad, se deben seguir las siguientes pautas:

* Evitar introducir factores generadores de estrés o tensión en la relación y comunicación con el usuario(a).
* Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
* Atender mostrando interés y restando importancia a cambios de opinión o de humor.
* Intentar comprender su situación, facilitando siempre su participación en la comunicación.
* Estar prontos a abrir y cerrar las puertas con anticipación.
* Ubicarle, salvo que el Ciudadano(a) indique lo contrario, cerca de la salida si detecta que tiene dificultades de deambulación.
* Facilitar a la persona el alcance de los objetos.

**ATENCIÓN A PERSONAS INCONFORMES Y/O ALTERADAS**

En caso de que en los frentes de obra o en el punto de atención a la ciudadanía, se acerque algún Ciudadano(a) confundido, ofuscado y/o furioso, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal. Así mismo, se recomienda:

* Dejar que el Ciudadano(a) se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
* Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
* No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio y no de la persona que los está atendiendo.
* No perder el control, si El(la) Servidor(a)(a) conserva la calma es probable que el Ciudadano(a) también se calme.
* Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
* Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del Ciudadano(a).
* Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
* Si el mismo problema ocurre con otro Ciudadano(a), informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
* Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

**SI LA CIUDADANÍA TIENE RECLAMOS.**

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

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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

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

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

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

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

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

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

### PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS.

- Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor.

Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención:

* Consulta a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
* Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
* Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
* Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos.
* Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
* Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutor con la persona.
* Durante el proceso de atención, usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices tecnicismos.
* Documéntate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
* No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó.
* Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
* Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
* Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
* No brindes trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
* Asume una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
* Si requieres mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste.
* No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del Ciudadano(a) y ten en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable.
* No tomes de manera personal su inconformismo.
* Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar tus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
* Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
* Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sé empático.
* Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

### PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A SECTORES LGBTIQ

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

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

### PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A ETNIAS.

### 

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

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

* + Aplica el protocolo básico de atención presencial.
  + Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un

intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, El(la) Servidor(a) escalará la solicitud al coordinador quien definirá el protocolo de atención.

* + Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
  + Solicita al Ciudadano(a) hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

La medición del nivel de satisfacción del Ciudadano(a) en la UAERMV debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

Dicha medición se hará mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción, que se será remitida a la ciudadanía que registren su correo electrónico, en el momento en que se remite la respuesta de fondo a su petición por este medio.

Lo anterior permite establecer estrategias y/o pautas de mejora del proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones -APIC-, así como avanzar en la optimización del servicio de atención ciudadana que presta la entidad. El Ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias, en la medida en que sean positivas se incrementará la confianza entre la comunidad y la entidad como bien público.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

* Departamento Administrativo de la Función Pública, aplicativo Eva en línea.
* Departamento Nacional de Planeación. Protocolos para la atención a al Ciudadano(a).
* Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano(a). (2019) Protocolo de Atención al Ciudadano(a) con Discapacidad Sensorial.
* Instituto de Desarrollo Urbano - Manual de atención a partes interesadas.
* Política de Infancia y Adolescencia en Bogotá D.C. 2011-2021
* Política Servicio al Ciudadano(a), - MIPG.
* Política de Transparencia – MIPG.
* Política de Participación Ciudadana – MIPG.
* Política Anti-trámites – MIPG.
* Política de Gobierno Digital. – MIPG.
* Marco Normativo del presente Manual.
* Modelo de sostenibilidad UAERMV
* Guía de Servicio al Ciudadano(a), Rigoberto Martínez Bermúdez.

## ANEXOS

### MARCO NORMATIVO – ANEXO No.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Año | *NORMA* | EPÍGRAFE |
| 1991 | Constitución Política de Colombia  (Arts. 1, 2, 6, 13, 20, 23, 29, 74, 83, 84 209, 333, 365) | * El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. * Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad. * Los servidores públicos y particulares son responsables ante las autoridades, por limitación o extralimitación en el ejercicio de sus funciones. * Principio de igualdad de trato ante la Ley. * La libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. * Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular. * El debido proceso. * Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo excepciones de la Ley. * Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la administración. * Acceso a documentos públicos. * La función administrativa está al servicio de los intereses generales y fundamentados en los principios constitucionales. * Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. * Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley. * La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad del Estado. |
| 1995 | Ley 190  (Arts. 49, 54 y 55) | *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.* |
| 1995 | Decreto Ley 2150 | Supresión de trámites. |
| 1996 | Ley 324 | “*Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”* |
| 1997 | Ley 361 | *“Por la cual se establecen mecanismo de integración social para personas con limitación y se dictan otras disposiciones”* |
| 1998 | Ley 489  (Art. 4) | *“La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política”.* |
| 1999 | Ley 527 | *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.* |
| 00 | Ley 594 | *Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del Ciudadano(a) en las decisiones que los afecten* |
| 2002 | Ley 734  (Art. 34, numeral 19) | Son deberes de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. |
| 2002 | Ley 762 | *“Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”.* |
| 2003 | Ley 850 | Ley de veedurías ciudadanas, dando facultad a estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la información pública. |
| 2005 | Ley 962 | *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.* |
| 2005 | Ley 982 | “*Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones*”. |
| 2006 | Ley 1098 | *“Por la cual se establece el Código de la Infancia y la Adolescencia”.* |
| 2007 | Ley 1145 | Se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad. |
| 2007 | Ley 1171 | Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala los requerimientos a las entidades públicas para la prestación del servicio. |
| 2008 | Ley 1251 | Política de envejecimiento y adulto mayor. |
| 2009 | Ley 1275 | Establece lineamientos de Política Pública Nacional, para las personas que presentan enanismo. |
| 2009 | Ley 1287 | Adiciona a la Ley 361 de 2007, temas de movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico. |
| 2009 | Ley 1346 | Se aprueba la convención de los derechos de las personas con discapacidad. |
| 2011 | Ley 1437 | *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.* |
| 2011 | Ley 1474 (Art. 76) | *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. “Toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los Ciudadano(a)se formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”* |
| 2011 | Ley 1482 | *Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones.* |
| 2011 | Ley 1448 | *Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.* |
| 2012 | Ley 1581 | *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* |
| 2013 | Ley 1618 | *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.* |
| 2014 | Ley 1712 | *“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional”.* |
| 2015 | Ley 1755 | “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”. |
| 2007 | Decreto 3246 | Sistema General de Información – modifica el Decreto 1145 de 2004. |
| 2009 | Decreto 2623 | *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano(a)”.* |
| 2010 | Decreto 371 | *Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.* |
| 2012 | Decreto 019 | *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”* |
| 2012 | Decreto 2641 | Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano(a)*. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.* |
| 2014 | Decreto 2573 | *“Por medio del cual se establecen lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea”* |
| 2014 | Decreto 197 | “*Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*” |
| 2014 | Decreto 062 | Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones. |
|  |  |  |
| 2015 | Decreto 392 | *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"* |
| 2016 | Decreto 1166 | Todas las entidades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia, la recepción de peticiones que se formulen verbalmente de forma presencial o no presencial. |
| 2017 | Decreto 1499 | *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.* |
|  |  |  |
| 2010 | Conpes 3649 | *“Política Nacional de Servicio al Ciudadano(a)”.* |
| 2010 | Conpes 3650 | Importancia estructural sobre la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en Colombia. |
| 2013 | Conpes 3785 | *“Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano(a) y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del Ciudadano(a)”.* |
| 2013 | Conpes 167 | Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. |
| 2019 | Conpes D.C. 01 | Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción |
| 2006 | Acuerdo Distrital 257 | *“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”.* |
| 2007 | Acuerdo 001 | “*Por el cual se adoptan los Estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial del Distrito Capital.* |
| 2015 | Acuerdo 630 | *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.* |
| 2016 | Acuerdo Distrital 641  (Art. 14 al 19) | La acción administrativa en el Distrito Capital se desarrollará a través de la descentralización funcional o por servicios, la desconcentración, la delegación, la asignación y la distribución de funciones, mediante la implementación de las instancias de coordinación, para garantizar la efectividad de los derechos humanos, individuales y colectivos, y el adecuado cumplimiento de las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo de la Administración Distrital. Descentralización funcional o por servicios. |
| 2018 | Resolución 464 | “*Por la cual se actualiza la Resolución 194 de 2017, por la cual se adopta la Carta de Trato Digno de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”.* |
| 2018 | Acuerdo 731 | *“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 3º del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.* |
| 2016 | Resolución 055 | *“Por la cual se delega la figura del Defensor del Ciudadano(a) de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y se asignan funciones”.* |
| 2017 | Resolución 1099 | “*Por la cual se establecen los procedimientos para autorización e trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.* |
| 2018 | Decreto 0667 | *“Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas”.* |
| 2018 | Resolución 133 | *“Por la cual se modifica el artículo 10 de la resolución 316 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones formuladas antes la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”* |
| 2005 | Circular 023 | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  *“Políticas del portal de internet de Bogotá D.C.* [*www.bogota.gov.co*](http://www.bogota.gov.co)*”.* |
| 2008 | Circular 033 | Comunica a los servidores y contratistas de la Sec. General, que, si necesitan interponer un requerimiento ante cualquier dependencia, basta con ingresar al Sistema Distrital de Quejas y soluciones y registrarse, y que además pueden interponer quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información ante cualquier Entidad del Distrito y Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. |
| 2011 | Circular 047 | Secretaría General de la Alcaldía Mayor *“Concepto Unificador No. 1 - Atención de derechos de petición”.* |
| 2014 | Circular 093 | Financiación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |
| 2017 | Circular 024 | Trámite Interno Derecho de Petición. |
| 2015 | Circular 006 | *Veeduría Distrital. señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar, “la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.* |
| 2015 | Circular 120 | Sostenibilidad y Financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |
| 2017 | Circular 006 | Veeduría Distrital. Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos” |
| 2018 | Circular 007 | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *“Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.* |
| 2017 | Concepto 220171 Sec. Gral. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. | Precisa que la notificación efectuada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones frente a las peticiones que los Ciudadano(a)s anónimos ingresen directamente a dicho sistema es un medio idóneo para el efecto y cumple con los requisitos de la debida notificación de conformidad con el inciso 2° del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. |
| 2011 | NTC 5854 | Se establecen los requisitos de accesibilidad que son aplicables a la página web. |
| 2013 | NTC 6047 | Norma Técnica Colombiana que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al Ciudadano(a), en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al Ciudadano(a), en construcciones nuevas y adecuaciones. |
| 2012 | **Sentencia**  **C-052** | **DEFINICION DE VICTIMA PARA EFECTOS DE ATENCION, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL-**Exequibilidad condicionada/**VICTIMA-**Definición para efectos de atención, asistencia y reparación integral, comprende a todas aquellas personas que hubieren sufrido un daño en los términos de la ley 1448 de 2011 |
| 2013 | **Guía** | **Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano(a).** |

# 

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES – ANEXO No. 2

**ACCESIBILIDAD:** El conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio**.**

**CALIDAD:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios de que se vale la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general, los cuales puede ser presencial, virtual y/o telefónico.

**CANAL PRESENCIAL:** Espacio físico en el que los Ciudadano(a)s y servidores interactúan para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre El(la) Servidor(a)(a) público(a) y la ciudadanía por medio de las redes de telefonía fija o móvil; por mediante de este canal se puede solicitar información, orientar o asistir al Ciudadano(a), interponer una petición, quejas y reclamos. Pertenece a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**CHAT:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario(a) puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades o privadas, para que formular inquietudes.

**CIUDADANO(A) (A):** Persona considerada como miembro activo del Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus Leyes.

**DATOS ABIERTOS:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de la ciudadanía de forma libre y sin restricciones.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Derecho constitucionalmente reconocido a la ciudadanía para formular sus peticiones respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos establecidos por la Ley.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**DISCAPACIDAD:** Significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

**DISCAPACIDAD COGNITIVA**: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA**: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**DISCAPACIDAD MENTAL:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**ENANISMO o TALLA BAJA**: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**FELICITACIÓN:** Manifestación por la satisfacción que experimenta la ciudadanía con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

**INFORMACIÓN PÚBLICA:** Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle, en su calidad de tal.

**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** Es aquella información que estando en poder o en custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de requisitos consagrados en la Ley.

**ORIENTACIÓN A RESULTADOS:** Tomar como eje de toda la gestión pública, los derechos y las necesidades de la ciudadanía asociadas al propósito fundamental de la entidad, así como los resultados con valores, necesarios para su satisfacción.

**PQRSFD:** Para efectos de este manual, es la sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la entidad.

**POLÍTICA ANTI TRÁMITES**: Guía las actuaciones de la administración pública en las relaciones del ciudadanía con el Estado en sus diferentes niveles para el ejercicio de actividades, derechos cumplimiento de las obligaciones

**QUEJA:** Se formula cuando la ciudadanía hace una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con la conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios. Así mismo, se puede presentar de manera verbal, escrita o en medio electrónico.

**RECLAMO:** Se entiende como una manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona bien sea natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.

**RUTA DEL SERVICIO:** Busca mejorar la atención a la ciudadanía, involucrando aspectos relacionados con el cambio cultural y con el bienestar y la motivación de los servidores públicos

**SERVICIO A LA CIUDADANÍA:**El derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

**SUIT:** Fuente única y válida de información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. Facilita la implementación de la Política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de Transparencia.

**SUPER CADE VIRTUAL:** Aplicación que permite realizar consultas y trámites a través de dispositivos móviles, acceder a servicios de la administración distrital e interponer peticiones por parte de la ciudadanía.

**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS)** “**BOGOTÁ TE ESCUCHA”:** Aplicativo para registrar PQRSDF ante cualquier entidad del Distrito. Herramienta gerencial y de control, que permite conocer y hacer seguimiento a os requerimientos Ciudadano(a)s con respecto a los servicios prestados posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias de la ciudadanía. Este aplicativo es administrado desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

**TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar la ciudadanía, usuario(a)s o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**USABILIDAD:** Hace referencia a que los trámites y servicios disponibles en medios electrónicos sean de fácil uso y proporcionen una mejor experiencia a la ciudadanía.

**REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado y/o Actualizado por:** | **Validado por**  **Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:** | **Aprobado:** |
| MARIA DEL ROSARIO ALMEIDA  DIANA MARCELA RODRÍGUEZ  DIANA MORENO ZAMORA  ANA MILENA CELYSAIDIZA  Contratistas - Proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones- APIC | Firma: | Firma: |
| **Acompañamiento Asesor OAP:** |
| Andrea del Pilar Zambrano Barrios  Contratista/ Proceso DESI |
| **MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS**  Secretaria General | **MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE**  Representante Alta Dirección |

**CONTROL DE CAMBIOS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **FECHA** | **APROBADO**  **Representante de la Alta Dirección** |
| 1 | Elaboración | 03-05-2013 | Jefe OAP |
| 2 | Se actualiza de conformidad a los lineamientos del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano(a), y a la implementación del subsistema de Responsabilidad Social | Julio 2017 | Jefe OAP |
| 3 | Se incluyen los protocolos de atención a partes interesadas y mecanismos de atención a población preferencial, y articulación con las políticas del MIPG. | Agosto 2019 | Jefe OAP |

1. Estado-Ciudadanía Políticas MIPG (Servicio al Ciudadano(a), transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, participación ciudadana, racionalización de trámites, gobierno digital, gestión documental y la política de integridad) [↑](#footnote-ref-1)
2. Ver http://intranet.umv.gov.co/sistema-de-gestion/ [↑](#footnote-ref-2)
3. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ver Manual de Gestión Documental de la UAERMV [↑](#footnote-ref-4)
5. Tomado de https://www.deustosalud.com/blog/teleasistencia-dependencia/concepto-discapacidad-diferencias-entre-discapacidad-deficiencia [↑](#footnote-ref-5)
6. <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/> [↑](#footnote-ref-6)
7. Ley 1680 de 2013 [↑](#footnote-ref-7)
8. Tomado de: <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual> [↑](#footnote-ref-8)