



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad de Mejoramiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: DICIEMBRE 2016

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
MA	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS	ACI-MA-001	ACI-MA-001	1.0	2.0		X	

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se actualiza el MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS de acuerdo a la normatividad y lineamientos en la materia y se integran protocolos de atención para todos los canales de atención.



AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG <small>(En caso de ausencia aprobará el empleado público de más alto nivel del proceso)</small>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso	ACOMPañAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma)	(Firma)	(Firma)
Nombre: Blanca Stella Bohórquez Montenegro	Nombre: Juan David Duarte Morales	Nombre: Ángela María Correa Covelli
Cargo: Secretaria General	Cargo: Contratista Enlace ACI	Cargo: Profesional Especializado 222-04

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?	FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	17-07-07	(Firma)
OBSERVACIONES:		REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG	

FD-FO-FI

X

~~Handwritten signature or scribble~~

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS	Versión 2	





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

MANUAL
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Y PARTES INTERESADAS

Bogotá, D.C., Julio de 2017

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD Unidad de Mantenimiento y UVI	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión 2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS		

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	ALCANCE	6
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
4.	NUESTRA ENTIDAD	9
4.1	ORIGEN, NATURALEZA Y OBJETO:	9
4.2	FUNCIONES INSTITUCIONALES:	9
4.3	MISIÓN:.....	10
4.4	VISIÓN:.....	10
4.5	ESTRUCTURA INTERNA DE LA ENTIDAD:	10
4.6	VALORES CORPORATIVOS:.....	10
4.7	VALORES ÉTICOS:.....	11
5.	PARTES INTERESADAS PERTINENTES DE LA ENTIDAD	12
5.1.	MARCO NORMATIVO	13
5.2.	POLÍTICA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	14
5.3.	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS PERTINENTES.....	16
6.	CANALES DE ATENCIÓN	16
6.1	PERSONAL EN SEDE ADMINISTRATIVA	16
6.2	VIRTUAL.....	17
6.2.1	Correo Electrónico Institucional.....	17
6.2.2	SDQS.....	18
6.2.3	Página WEB institucional	19
6.3	FRENTES DE TRABAJO	19
6.4	TELEFÓNICO	20
7.	CANALES DE COMUNICACIÓN	21
7.1	Redes Sociales	21





Macroproceso
Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS

Código	ACI-MA-001
Versión	2



8.	ATRIBUTOS PERSONALES	21
8.1	Personal en Sede Administrativa	21
8.2	Frentes de Trabajo.....	21
8.3	Personal de Vigilancia o Guarda de Seguridad.....	22
8.4	Recepcionistas.....	22
9.	ATENCIÓN PERSONAL ESPECIALIZADA	22
9.1	Adultos Mayores, Mujeres en estado de embarazo y menores de edad.....	22
9.2	Atención Especial a personas en situación de discapacidad o diversidad funcional	23
9.2.1	Atención a personas con discapacidad sensorial	24
9.2.2	Atención a personas con discapacidad Auditiva.....	24
9.2.3	Atención a personas con discapacidad visual	25
9.2.4	Atención a personas con discapacidad visual y auditiva	26
9.2.5	Atención a personas con discapacidad física.....	27
9.3	Atención a población LGBTI.....	27
10.	ATENCIÓN A UN CIUDADANO INCONFORME	27
11.	TIEMPOS DE RESPUESTA	28
12.	PROTOCOLO DE RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	29
13.	TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN CIUDADANA	30
14.	LÍNEAS AMIGAS GRATUITAS PARA LATENCIA CIUDADANA	31
15.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

Handwritten signature or mark.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el Artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades públicas deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos. Y a su vez, propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, respeto a la comunidad LGBTI, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

En este sentido, la Administración Distrital viene implementado medidas que buscan incrementar los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión en el marco de la atención a la ciudadanía, entre las cuales se encuentra un "Modelo de Servicio a la Ciudadanía" como está contemplado en el Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020, "Bogotá Mejor Para Todos".

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), a través del Proceso Misional de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo: "*Recibir, direccionar y hacer seguimiento a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y las partes interesadas, a través de los diferentes canales de interacción definidos por la entidad*", planifica la atención de estos requerimientos desde su recepción, direccionamiento, análisis y respuesta, hasta finalizar con la evaluación y retroalimentación del servicio, para mejorar el acercamiento de la ciudadanía con la Administración de Bogotá D.C.

Este MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS, es un documento que servirá de guía para el procedimiento establecido en el servicio que se brinda desde el momento que las personas se acercan a la entidad o frentes de trabajo para obtener información, solicitar un servicio o formular un reclamo, hasta la respuesta dada al(la) Ciudadano(a).

Además establece los compromisos en la formulación de Estrategias para la construcción del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", que es el instrumento para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizan su satisfacción en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El servicio que se ofrece a la Ciudadanía y Partes Interesadas debe ser prestado de la mejor manera posible, para que los habitantes de Bogotá D.C., quienes son la razón de ser de la Administración Distrital, demuestre un esfuerzo por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que solicitan.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MUNICIPALIDAD
Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso
Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS

Código

ACI-MA-001

Versión

2



De igual forma, brindar un servicio de calidad, requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores públicos de la UAERMV (empleados públicos y provisionales, trabajadores oficiales y de libre nombramiento y remoción) y contratistas que tienen contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea su lugar de trabajo.

La UAERMV se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

SEDE ADMINISTRATIVA (PRINCIPAL)	Avenida Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Pisos 7-8 en la Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
SEDE OPERATIVA	Avenida Calle 3 No. 34-83 Barrio Veraguas
SEDE DE PRODUCCIÓN	Localizada en el Predio: "La Esmeralda – Planta El Zuque" en el Parque Minero Industrial "El Mochuelo", ubicado en el sector rural de la Localidad de Ciudad Bolívar, a 3,5 Km. de la Avenida Boyacá por la vía a Pasquilla.



Macroproceso
Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
**MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS**

Código ACI-MA-001

Versión 2



2. ALCANCE

El presente MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS contiene las indicaciones para que todo servidor público y contratista de la UAERMV atienda los requerimientos de los Ciudadanos, de acuerdo a las condiciones presentadas.

A su vez, resalta las indicaciones para crear un ambiente o entorno propicio para la comodidad de la ciudadanía y la atención de sus requerimientos.

La labor que tiene por misión la UAERMV, se desarrolla en función de la orientación al servicio a la ciudadanía, trabajando en equipo, con el propósito de desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para cumplir la misión.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ACCESIBILIDAD:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **AMABILIDAD:** Es el comportamiento efusivo, educado, cortés, complaciente que se tiene hacia la ciudadanía.
- **CANAL:** Medio dispuesto por la UAERMV para la recepción de las PQRSFD interpuestas por la ciudadanía.
- **CANAL VIRTUAL:** Sitio virtual desde el cual se tramita de manera integrada las respuestas, trámites y atención, procurando una solución definitiva al interesado.
- **CANAL ESCRITO:** Es el medio por el cual una ciudadana o ciudadano presenta una solicitud o manifiesta su inconformidad ante una entidad de gobierno y que deberá ser atendida dentro de los términos de ley, con una respuesta.
- **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.
- **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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ
Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso
Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
**MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS**

Código



ACI-MA-001

Versión



2



- **DEPENDENCIA O SERVIDOR PÚBLICO COMPETENTE:** Es aquel(la) que de conformidad con las normas legales vigentes, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Facultad que la Constitución Política concede en su artículo 23, a la Ciudadanía para que puedan presentar peticiones a las autoridades competentes y solicitar información sobre situaciones de interés general o particular.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un(a) Ciudadano(a) con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública
- **GOBIERNO EN LÍNEA:** Es una herramienta Web que permite la carga y actualización de contenidos e información de Trámites y Servicios que ofrece el estado Colombiano del orden nacional y territorial.
- **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.
- **PQRSFD:** Sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.
- **PROGRAMA:** Estructuración de un proyecto que para el efecto tiene como fin, satisfacer las necesidades de la ciudadanía, o generar oportunidades de desarrollo.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas.
- **REQUERIMIENTO:** Es un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta la ciudadanía ante la Administración Distrital. También se conoce como manifestación ciudadana.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita o percepción del Ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

- **SEGUIMIENTO:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.
- **SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. En el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a que alude la Ley 962 de 2005.
- **SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS):** Aplicativo para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias ante cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados; posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas; además centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos Ciudadanos de todas las entidades del distrito capital. Este aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **TRÁMITE:** Es el conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

4. NUESTRA ENTIDAD

4.1 ORIGEN, NATURALEZA Y OBJETO:

El Artículo 106 del Acuerdo No.257 de 2006, Transforma la Secretaría de Obras Públicas en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

Está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden distrital del Sector Descentralizado, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita a la Secretaría Distrital de Movilidad.

El Artículo 109 del Acuerdo No.257 de 2006, fija el objeto de la UAERMV:



“Programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar la rehabilitación y el mantenimiento periódico de la Malla Vial Local construida, así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

4.2 FUNCIONES INSTITUCIONALES:

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial en desarrollo de su objeto institucional tendrá las siguientes funciones (Acuerdo No.257 de 2006, artículo 109):

- a. Programar y ejecutar los planes y proyectos de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial local.
- b. Suministrar la información para mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Malla Vial del Distrito Capital, con toda la información de las acciones que se ejecuten.
- c. Programar y ejecutar las acciones de mantenimiento y aquellas que sean necesarias para atender las situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en la red vial de la ciudad.
- d. Atender la construcción y desarrollo de obras específicas que se requieran para complementar la acción de otros organismos y entidades como la Secretaría de Ambiente y el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias - FOPAE o quienes hagan sus veces.

Parágrafo. Respecto de vías locales que soporten circuitos de transporte público colectivo y el resto de la malla vial se aplicará el literal c).

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA	Versión	2	
	CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

4.3 MISIÓN:

Mantener y rehabilitar preventiva y correctivamente la malla vial local, producir mezclas asfálticas, atender situaciones imprevistas y brindar apoyo interinstitucional para garantizar una mejor movilidad en beneficio de la ciudad.

4.4 VISIÓN:

La UAERMV en el 2025 será reconocida a nivel distrital y nacional por un adecuado y eficiente mantenimiento y rehabilitación de la malla vial a cargo, contribuyendo al mejoramiento de la movilidad del Distrito Capital con talento humano y recurso logístico en la aplicación de tecnologías apropiadas.



4.5 ESTRUCTURA INTERNA DE LA ENTIDAD:

De conformidad con el Acuerdo No. 010 de 12 de octubre de 2010: "Por la cual se establece la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", la siguiente es su conformación:

DEPENDENCIA	Res. 529 de 17-11-2010 Art. 1° SIGLAS Estructura Organizacional	Res. 529 de 17-11-2010 Art. 2° CÓDIGOS Dependencias
1. Dirección General	DG	0100
1.1 Oficina Asesora de Planeación	OAP	0150
1.2 Oficina Asesora de Jurídica	OAJ	0140
1.3 Oficina de Control Interno	OCI	0160
2. Secretaría General	SG	0110
3. Subdirección Técnica de Mejoramiento Malla Vial Local	SMVL	0120
4. Subdirección Técnica de Producción e Intervención	SPI	0130
4.1 Gerencia de Producción	GP	0131
4.2 Gerencia de Intervención	GI	0132
4.3 Gerencia de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario	GASA	0133

4.6 VALORES CORPORATIVOS:



- 1) Crecimiento
- 2) Sostenibilidad
- 3) Productividad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

4.7 VALORES ÉTICOS:

Mediante la mejora continua se deberá aplicar por parte de servidores públicos y contratistas de la entidad, los siguientes valores éticos:

- **Respeto:** Reconocimiento que cada uno hace del valor de cada persona tanto interna como externamente. Tratamos a los demás con dignidad y solidaridad, evitando que nuestras acciones menoscaben la dignidad que les debemos.
- **Integridad:** La transparencia de todos nuestros actos tanto dentro de la Entidad como fuera de ella, haciendo las cosas correctas, sin componendas, aun cuando las circunstancias sean adversas y difíciles.
- **Honestidad:** Procuramos satisfacer los intereses y necesidades legítimas de la Ciudadanía y partes interesadas internas y externas, anteponiéndolas a nuestros intereses y necesidades particulares con transparencia.
- **Calidad:** Mejorar el quehacer y desempeño de la entidad, prestando un servicio veraz, ágil, oportuno y dentro de los plazos y acuerdos establecidos, para ser más efectiva nuestra gestión.
- **Trabajo en Equipo:** Colaborar con todo el personal de la entidad, de manera participativa, para la buena atención a la Ciudadanía siempre que lo necesite.
- **Lealtad y Responsabilidad:** Acatar y cumplir con las normas institucionales, actuar correctamente.
- **Austeridad:** Hacer cada vez más con menos. Maximizar la utilización de los recursos que nos asigna la entidad para desarrollar nuestras labores.
- **Creatividad:** No hay nada imposible, solo hay que descubrir los medios para conseguir las cosas y utilizar las herramientas de apoyo.
- **Orientación y Servicio a la Comunidad:** La Ciudadanía y nuestra ciudad son nuestra razón de ser, por lo cual facilitamos las buenas relaciones entre éstas y la Administración Distrital, comprendiendo la importancia del servicio que se presta transmitiendo información veraz, oportuna y precisa.
- **Anticipación:** Actuar antes, siendo proactivos, pensando en alternativas para solucionar los problemas antes de que estos ocurran.
- **Cortesía y Comunicación:** Utilizar una comunicación clara y sencilla, escuchar atentamente y ser cortés con la Ciudadanía; preguntando su satisfacción por la prestación de los servicios y productos ofrecidos por la entidad.



	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

- **Compromiso:** Todos los servidores públicos de la entidad, están comprometidos para dar cumplimiento a la misión; asimismo, con el cumplimiento del horario y el orden en el puesto de trabajo.

5. PARTES INTERESADAS PERTINENTES DE LA ENTIDAD

La UAERMV identificó como sus PARTES INTERESADAS PERTINENTES, de conformidad con la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 (NUMERAL 4.2) las siguientes:



PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN EN LA UAERMV
PERSONAL (CLIENTE INTERNOS)	→ Cuando se habla de personal como parte interesada nos estamos refiriendo a seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal.	Se refiere al <u>personal</u> involucrado en la entidad, ya sea: personal de planta (empleados públicos, provisionales, de libre nombramiento y remoción, y los trabajadores oficiales) y contratistas de prestación de servicios.
CIUDADANÍA (SOCIEDAD)	→ Se deben cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad misional en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social.	Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Distrital. Aquellos que requiere de nuestros productos y/o servicios misionales. Como parte de la sociedad se incluyen las Instituciones con las que la Entidad se interrelaciona.
CLIENTES (USUARIOS/ BENEFICIARIOS)	→ respecto a ellos debemos cuidar la calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción.	Se reconoce a los <u>habitantes de la ciudad que se ubican en las inmediaciones de las obras de intervención</u> (mantenimiento, rehabilitación u obras complementarias) que adelanta la Entidad y que se benefician directamente de las mismas.
PROVEEDORES (CLIENTE EXTERNO)	→ los temas más relevantes a tratar con ellos son las alianzas estratégicas (convenios) y la calidad concertada (requisitos).	Son todas aquellas personas (naturales y jurídicas) con las cuales se establece un contrato o convenio para la adquisición de productos o prestación de sus servicios.
COMPETENCIA	→ Es muy importante hacer una investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.	A través de investigaciones de mercados, se recopilan, analizan datos relacionados con mercado, tiempo y competencia de productos y servicios misionales, de otras entidades u organismos, enfocados hacia el desarrollo y provisión de información para la toma de decisiones para la Alta Dirección

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA	Versión 2	
	CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS		

5.1. MARCO NORMATIVO

Año	NORMA	EPÍGRAFE
1991	Constitución Política de Colombia	<i>"EL PUEBLO DE COLOMBIA. En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana".</i>
1995	Ley 190	<i>"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".</i>
2005	Circular 023	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Políticas del portal de internet de Bogotá D.C. www.bogota.gov.co"</i>
2005	Documento 002	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>Manual de Servicio al(la) Ciudadano(a) - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano</i>
2006	Circular 007.	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Directrices para evitar congestiones en épocas de alta afluencia de público en las Entidades Distritales y de la Red CADE - Planes de contingencia de Servicio al Ciudadano".</i>
2007	Circular 011	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Utilización línea 195 y actualización guía de trámites y servicios"</i>
2007	Circular 012	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Operación del sistema Distrital de quejas y soluciones"</i>
2007	Circular 03	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Por el cual se establece una medida tendiente al uso racional y eficiente de energía eléctrica"</i>
2008	Circular 033	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema distrital de quejas y soluciones".</i>
2008	Circular 034	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Administración del sistema distrital de quejas y soluciones".</i>
2008	Circular 035	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Adopción de estándares e indicadores de trámites de las Entidades del Distrito Capital"</i>
2009	Decreto 2623	<i>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano</i>

Handwritten mark

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano		Código ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano		Versión 2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

2010	Decreto 371	<i>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".</i>
2011	Ley 1437	<i>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</i>
2011	Circular 047	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Concepto Unificador No. 1 - Atención de derechos de petición".</i>
2012	Decreto 2641	<i>"Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano". Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 "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".</i>
2012	Decreto 019	<i>"Ley Antitrámites. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>
2014	Ley 1712	<i>"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional".</i>
2014	Decreto 197	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."</i>
2015	Ley Estatutaria 1757	<i>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática</i>
2015	Circular 087	Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital <i>"Informe mensual de los requerimientos Ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones".</i>
2015	Decreto 392	<i>"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"</i>
2015	Ley 1755	<i>"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición"</i>
2016	Circular 001	Secretaría General de la Alcaldía Mayor <i>"Manejo nueva Imagen Bogotá para Todos"</i>

5.2. POLÍTICA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con el ARTÍCULO 7º del Decreto 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC"*, el objetivo general de ésta política, es el siguiente: *"garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

Macroproceso
Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS

Código

ACI-MA-001

Versión

2



confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”.



El principio rector del servicio público **es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración.**

Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

El Servicio al Ciudadano en Bogotá D.C. se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, la cual está al servicio de los intereses generales.

Se desarrollará con fundamento en los principios de:

- a) **Principio de Igualdad:** en el de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.
- b) **Principio de Economía:** los procedimientos se adelantarán dentro del menor tiempo posible y con el menor gasto por parte de quienes intervienen en ellos. no deberán ser exigidos más documentos de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que la ley lo ordenen en forma expresa.
- c) **Principio de celeridad:** este principio busca la iniciativa de los servidores públicos para impulsar los procedimientos administrativos, eliminar trámites innecesarios, utilizar formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre todos los argumentos y pruebas aportadas por los interesados. los retardos injustificados son causales de falta disciplinaria y objeto de la correspondiente sanción.
- d) **Principio de eficacia:** las actuaciones administrativas deben lograr su finalidad. Por tal motivo, los servidores y servidoras públicos oficiosamente deben remover los obstáculos puramente formales para procurar evitar decisiones inhibitorias. las nulidades por vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo de oficio o a petición del interesado.
- e) **Principio de Imparcialidad:** todos los ciudadanos y ciudadanas merecen el mismo respeto por parte de los servidores públicos. por tal razón, el mencionado principio busca que los servidores públicos actúen sin discriminación alguna y se dé igual tratamiento a todas las personas.
- f) **Principio de Publicidad:** establece la obligación de las autoridades de dar a conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

- g) **Principio de Contradicción:** como garantía del derecho de defensa, consiste en la oportunidad que tienen todos los interesados de conocer y controvertir por los medios legales las decisiones administrativas. En desarrollo de este principio se deben tener en cuenta los aspectos relativos a citaciones, notificaciones y oportunidades

El compromiso de la Administración Distrital en su conjunto y muy especialmente de los servidores públicos a cuyo cargo está el servicio al ciudadano, es prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo y racionalizando trámites en cumplimiento de la LEY ANTITRAMITES (Decreto 019 de Enero 10 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública") y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios.

Adicionalmente, el compromiso del Distrito Capital es poner en marcha mecanismos de protección al ciudadano, para su información y comunicación con la entidad y la Administración Distrital.



5.3. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS PERTINENTES

- 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

6. CANALES DE ATENCIÓN

6.1 PERSONAL EN SEDE ADMINISTRATIVA

La atención a la ciudadanía en la sede administrativa debe prestarse de manera amable, eficiente y eficaz. Para lograr este propósito, se recomienda seguir los siguientes comportamientos:

	Macroproceso	Código	ACI-MA-001	
	Gestión de Atención al Ciudadano			
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			



- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de atención o lugar de encuentro.
- Saludar al(la) Ciudadano(a) de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero: se recomienda para el trato en Oficina: "Buenos días (tardes/noches), bienvenido a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Mi nombre es (Nombre) ¿En qué puedo servirle?"
- Dar al(la) Ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Dar en todo momento un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el Ciudadano, explique el porqué, debe pedir que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Espere a que el Ciudadano le conteste, al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".
- Si la solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al(la) Ciudadano(a) las acciones a seguir:
 - Explicar por qué debe remitirlo a otro punto. Si ese punto no es en la misma sede, escríbale al(la) Ciudadano(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención y los documentos que debe presentar.
 - Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indique al(la) Ciudadano(a) cuál es el puesto al cual debe dirigirse.
 - Ponga en conocimiento de la persona que debe atender al(la) Ciudadano(a) remitido, el asunto y el nombre del Ciudadano,
 - Si la solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora e informar el medio por el cual se le entregará la respuesta.
- Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentando al(la) Ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" Agradezca al(la) Ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle. Y por favor despídase con una sonrisa de manera amable y cordial.

El servidor público o contratista del Proceso de Atención al Ciudadano, que fue delegado para la atención personalizada, hará la radicación del requerimiento en el Sistema de Gestión Documental de la UAERMV, para su trámite respectivo, estableciendo si se le dio respuesta inmediata o si se necesita la transferencia de la misma.

6.2 VIRTUAL

6.2.1 Correo Electrónico Institucional.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial tiene dispuesto el correo institucional atencionalCiudadano@umv.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

La administración del correo electrónico está a cargo del proceso de Atención al Ciudadano.

El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para la atención presencial, es decir, entre las 7:00 a.m. y las 4:30 p.m.

Los tiempos de respuesta estarán acorde con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El servidor público o contratista del Proceso de Atención al Ciudadano delegado para atender el correo institucional, hará el descargue de las PQRSFD presentadas por los Ciudadanos a primera hora laboral del día y los radicará en el Sistema de Gestión Documental de la UAERMV. En el caso de que se interpongan requerimientos durante el fin de semana o día festivo, estas serán descargadas el siguiente día hábil.

Una vez recibido el requerimiento la persona designada enviará un mensaje al Ciudadano confirmando la recepción del requerimiento e informándole el número de radicado, la dependencia competente de atenderlo y el tiempo de repuesta según sea su clasificación.

Las respuestas a los requerimientos Ciudadanos se harán bajo el siguiente esquema:

Señor(a) (nombre del Ciudadano o usuario de correo electrónico)
 Cordial Saludo.



Respecto a su requerimiento radicado con el número (número) le informamos que (Cuerpo respuesta)

En caso de que se requiera mayor información sobre el requerimiento, el personal designado enviará un mensaje al(la) Ciudadano(a) en el que solicitará dicha ampliación, la cual podrá ser enviada a través del correo electrónico.

En caso de que el requerimiento no pueda ser contestado a través de correo electrónico institucional, o se solicite respuesta por escrito y enviada a su dirección de correspondencia, la persona designada enviará un mensaje al(la) Ciudadano(a) en el que le informará esta situación y le solicitará una dirección de correspondencia para entregar la respuesta al requerimiento.

6.2.2 SDQS

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual que se encuentra dispuesta para interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses individuales o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

En este caso para los requerimientos recibidos por este medio el servidor público o contratista designado del Proceso de Atención al Ciudadano, para atender los requerimientos de ingresados por el SDQS de la Alcaldía Mayor, hará el descargue de las PQRSFD presentadas por los Ciudadanos a primera hora laboral del día y los radicará en el Sistema de Gestión Documental de la Unidad.

En el caso de que se interpongan requerimientos durante el fin de semana o día festivo, serán descargadas el siguiente día hábil.

6.2.3 Página WEB institucional

La página web de la UAERMV: www.umv.gov.co tendrá dispuesto un espacio para se realicen requerimientos de distinta índole, facilitando el acercamiento con la comunidad o sociedad y mejorando los canales de comunicación con el(la) Ciudadano(a).



El servidor público o contratista del Proceso de Atención al Ciudadano delegado para atender los requerimientos de la página web hará el descargue de las PQRSFD presentadas por los Ciudadanos a primera hora laboral del día y los radicará en el Sistema de Gestión Documental de la Unidad.

En el caso de que se interpongan requerimientos durante el fin de semana o día festivo, estas serán descargadas el siguiente día hábil.

6.3 FRENTES DE TRABAJO

Al igual que el personal en la sede administrativa, en los frentes de trabajo se debe hacer sentir al(la) Ciudadano(a) bien atendido y en confianza para expresar sus opiniones frente a las actividades desarrolladas. Para tal fin se recomienda:

- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de atención o lugar de encuentro.
- Saludar: *"Buenos días (tardes/noches), mi nombre es (Nombre), soy (cargo o denominación) de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación Mantenimiento Vial, ¿en qué puedo servirle?"*
- Dar al(la) Ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Dar en todo momento un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Si debe retirarse al interior del frente de trabajo u otro espacio para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el(la) Ciudadano(a), explique el por qué debe pedir que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Espere a que el(la) Ciudadano(a) le conteste. Al regresar al lugar diga: *"Gracias por esperar"*.
- Si la solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta en el frente de trabajo, indique al(la) Ciudadano(a) las acciones a seguir.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA	Versión	2	
	CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			



- Orientar: explicar por qué debe remitirlo, dé por escrito al(la) Ciudadano(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.
- Ponga en conocimiento de la persona que debe atender al(la) Ciudadano(a) remitido, el asunto y el nombre del Ciudadano,
- Si la solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora, e informar el medio por el cual se le entregará la respuesta.
- Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentando al(la) Ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" Agradezca al(la) Ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

El servidor público o contratista designado para la Atención en frentes de trabajo, debe cumplir con el procedimiento establecido en la entidad "ACI-PR-001 Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD", velando por el cumplimiento y respuesta al(la) Ciudadano(a).

6.4 TELEFÓNICO

Todo servidor público y/o contratista de la UAERMV, sin importar la dependencia funcional en que labore, deberá atender el teléfono de manera rápida, amable y con disposición de servicio a los requerimientos hechos telefónicamente por la Ciudadanía o Partes Interesadas pertinentes de la entidad. Para tal fin se recomienda:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes/noches), Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (Dependencia)... Habla (nombre) ¿En qué puedo servirle?"
- En el caso de hacer esperar al(la) Ciudadano(a) se recomienda explicar por qué debe pedirle que espere y calcule aproximadamente el tiempo que tendrá que esperar. Es necesario preguntar al(la) Ciudadano(a) si desea esperar. Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
Se debe tener en cuenta que si la espera es de 1 a 3 minutos, se debe dar la opción al(la) Ciudadano(a) de esperar en la línea o que el funcionario le realice una llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor pedir al(la) Ciudadano(a) su número telefónico e informarle que se le llamará para darle la información requerida.
Cuando el(la) Ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.
- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
 - Explique por qué debe transferir la llamada y diga a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
 - Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Termine la llamada adecuadamente, retroalimentando al(la) Ciudadano(a) con la solución.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

Si queda alguna tarea pendiente, retroalimente al(la) Ciudadano(a) con lo que se va a hacer, e indíquelo si es necesario que se comunique de nuevo y la manera en que debe hacerlo. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
 Permita al(la) Ciudadano(a) colgar el teléfono primero.

7. CANALES DE COMUNICACIÓN

7.1 REDES SOCIALES

Las redes sociales en las cuales tenga presencia la UAERMV, serán considerados como canales de comunicación, por ende **no se consideran como un medio idóneo para la recepción de requerimientos.**

El manejo de estas redes sociales estará a cargo del Proceso de Comunicaciones, el cual definirá un protocolo de manejo de las mismas, quienes harán una revisión de lo que en estas redes se presente en pro de mantener la imagen institucional de la entidad.

El Proceso de Comunicaciones publicará de manera recurrente los canales dispuestos por la UAERMV para la recepción de requerimientos PQRSFD, tanto los presenciales como los virtuales, además de informar de forma clara las competencias y misión de la entidad.

De igual manera, establecerá las condiciones para tratar las comunicaciones irrespetuosas, de no competencia de la entidad o solicitudes recurrentes que requieran una respuesta por un determinada dependencia funcional de la entidad.

8. ATRIBUTOS PERSONALES



8.1 PERSONAL EN SEDE ADMINISTRATIVA

En cuanto a la presentación personal se recomienda tener una vestimenta acorde a la labor desempeñada, la cual debe generar confianza y compatibilidad con la atención a la Ciudadanía. En este sentido, se recomienda portar en su mayoría chaleco o chaqueta institucional de ser posible, además que esta vestimenta garantice los requerimientos para la Salud y Seguridad en el Trabajo.

Mantener organizado y sin elementos distractores el sitio de trabajo, sin elementos de carácter personal y artículos estrictamente necesarios para la Atención al Ciudadano, así como una disposición de contacto permanente con la persona que se atiende.

8.2 FRENTES DE TRABAJO

En cuanto a la presentación personal se recomienda tener una vestimenta acorde a la labor desempeñada, la cual debe generar confianza y compatibilidad con la Atención al

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

Ciudadano; a su vez, garantizando el cumplimiento con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo para el lugar donde se encuentra. Por otra parte, debe contar con la identificación de la Entidad a través del chaleco y el carné institucional.

Se recomienda tener los formatos, materiales y elementos para llevar a cabo la recepción de requerimientos y en la medida de lo posible, para la solución inmediata de los mismos.

8.3 PERSONAL DE VIGILANCIA O GUARDA DE SEGURIDAD

En caso de no existir informadores o anfitriones, la primera persona que recibe al(la) Ciudadano(a) cuando se acerca a las instalaciones de la UAERMV son los Vigilantes o Guardas de Seguridad. A ellos se les recomienda, si es del caso, abrir la puerta cuando se aproxime el(la) Ciudadano(a), hacer contacto visual cuando se acerque y orientarlo al punto o servicio solicitado.

En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al(la) Ciudadano(a).

8.4 RECEPCIONISTAS

Para el caso de personal que desempeñe funciones o labores relacionadas con la recepción, orientación o información documental, se debe hacer contacto visual con el(la) Ciudadano(a) que se acerca, saludar amablemente y orientarlo al punto o servicio solicitado e indicarle cómo proceder.



9. ATENCIÓN PERSONAL ESPECIALIZADA.

9.1 ADULTOS MAYORES, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y MENORES DE EDAD

Todas las personas que desarrollan su labor en función de la atención Ciudadana y a las partes interesadas de la UAERMV deben tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio. En este grupo se incluyen entonces: adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, mujeres con niños en brazos y menores de edad.

En el primer momento de atención, el personal que presta servicio de vigilancia será la primera persona que recibe al(la) Ciudadano(a) cuando se acerca al punto de Atención al(la) Ciudadano(a), donde se debe:

- Saludar de manera adecuada.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

- Si hay fila para la atención debe hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen.
- Si es del caso, avisar al servidor público o contratista para la Atención al(la) Ciudadano(a) de la presencia de la persona en condiciones especiales.

Si la persona de este grupo poblacional llega a una ventanilla de radicación o a la recepción se deberá:

- Saludar de manera adecuada.
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- Averiguar el servicio requerido.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

Para el servidor público o contratista designado para la atención al(la) Ciudadano(a):

- Si en el momento hay más personas con esta condición, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.
- Si es necesario debe ubicarse en el mismo lado del(la) Ciudadano(a) para facilitar la atención.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al(la) Ciudadano(a) al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente en el formato correspondiente de PQRSFD y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- Llevar a cabo las acciones recomendadas en el numeral 5.1 con la debida diligencia que merece el caso.

En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados.

9.2 ATENCIÓN ESPECIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD O DIVERSIDAD FUNCIONAL

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) 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.

Siendo la discapacidad sensorial aquella que supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído, tenemos los siguientes:

1/3

Discapacidad auditiva	Sé define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
discapacidad visual	Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
Sordo-ceguera	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 o parcial de la audición.
Ceguera	Ausencia total de visión o simple percepción luminosa

En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados.

9.2.1 Atención a personas con discapacidad sensorial

Al atender a un Ciudadano 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 si solas.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad si es del caso.

En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados.

9.2.2 Atención a personas con discapacidad Auditiva

Lo primero que debe recordar al atender un Ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipo acusicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el Ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el Ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad, es la comunicación, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el(la) Ciudadano(a) con sordera de la mejor manera posible.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA	Versión 2	
	CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS		

Si el(la) Ciudadano(a) con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al(la) Ciudadano(a).
- Dirija siempre su mirada al(la) 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 le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción pero no suba mucho su tono de voz pues el Ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el Ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población en condición de discapacidad auditiva es el lenguaje de señas. Si conoce este lenguaje, utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe el lenguaje de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el Ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al(la) Ciudadano(a) sordo.

Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los Ciudadanos sin discapacidad (como en el numeral 5.1, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude al(la) Ciudadano(a) sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "*Buenos días (tardes/noches), bienvenido a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. ¿En qué puedo servirle?*"
- Pregunte al(la) Ciudadano(a) que tramite necesita realizar y dele turno preferencial.
- 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 en condición de discapacidad auditiva va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al(la) Ciudadano(a) con sordera, evite ignorarlo.



En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados.

9.2.3 Atención a personas con discapacidad visual

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los Ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un(a) Ciudadano(a) con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al(la) Ciudadano(a) si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial	Macroproceso	Código	ACI-MA-001	
	Gestión de Atención al Ciudadano			
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido 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.
- Si el(la) Ciudadano(a) con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. *"Buenos días (tardes/noches), bienvenido a la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. ¿En qué puedo servirle?"*
- No olvide que la despedida es muy importante, el Ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados.

9.2.4 Atención a personas con discapacidad visual y auditiva

La persona con esta discapacidad única requiere unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.



Estas son algunas estrategias y herramientas a utilizar en la atención a este Ciudadano:

- Situarse en su campo visual.
- Asegurarse de que lo vea.
- Presentarse, indicarle su cargo y preguntarle que trámite va a realizar. *"Buenos días (tardes/noches), bienvenido la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial. Mi nombre es (...) ¿En qué puedo servirle?"*
- Si el(la) 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.

Estas son herramientas para atender al(la) Ciudadano(a) en condición de discapacidad auditiva y visual:

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Presentarse y preguntar al(la) Ciudadano(a) qué trámite va a realizar.
- Si el(la) Ciudadano(a) no va acompañado del guía, el servidor 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) va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

9.2.5 Atención a personas con discapacidad física.

La discapacidad física es la limitación en el desempeño motor de la persona afectada (las funciones, movimientos o sensibilidad), causada por la pérdida de una parte del cuerpo o disminución de su funcionalidad.

Las principales causas son: factores congénitos, hereditarios, cromosómicos, por accidentes, enfermedades degenerativas, neuromusculares, infecciosas o metabólicas.

Para la atención de personas en condición de discapacidad física se deben seguir los mismos criterios generales que se aplican en la atención de personas en condición de discapacidad sensorial.

En caso que la persona se acerque a los frentes de trabajo, el encargado le dará trato preferencial siguiendo los protocolos antes mencionados.

9.3 ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI



La sigla LGBTI designan colectivamente a lesbianas, los gay, los bisexuales y las personas transgénero e intersexuales.

A este grupo pertenecen todas las personas con género, identidad de género u orientaciones sexuales diversas. En estos casos el servidor público o contratista debe:

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- No asumir ni identificar a las personas como masculino o femenino cuando la forma en que se visten, expresan, etc. no lo permiten.
- Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación.
- No manifestar gestos o expresiones de rechazo frente a las manifestaciones de afecto en espacios públicos por parte de población diversa. No existe ningún tipo de limitación legal frente a ellas.
- Evitar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes" cuando se refiere al usuario o al trámite que este pretende iniciar, a no ser que la persona lo solicite así.

10. ATENCIÓN A UN CIUDADANO INCONFORME

El servicio a la Ciudadanía y/o partes interesadas, exige tratar en muchos casos con requerimientos o actitudes de personas fuera de lo cotidiano, donde se expresan alterados, groseros o violentos. Es tarea de quien preste la atención al Ciudadano, aprender a sortear con éxito estos contactos.

	Macroproceso	Código	ACI-MA-001	
	Gestión de Atención al Ciudadano			
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

En este orden de ideas se recomienda:

Deje que el(la) Ciudadano(a) se desahogue y diga cómo se siente:

- No lo interrumpa.
- Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome la cosa como algo personal; el Ciudadano se queja de un servicio, no contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del Ciudadano, pregúntese: *¿Qué necesita este Ciudadano y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?*
- Presente al(la) Ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del Ciudadano toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos al(la) Ciudadano(a).
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.



Si el malestar del Ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes).

11. TIEMPOS DE RESPUESTA

Se debe responder con oportunidad de acuerdo los términos de la ley vigentes, de la siguiente manera:

• Derecho de Petición de interés General o Particular	15 días
• Petición de Documentos	10 días
• Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos)	30 días
• Traslados en razón de competencia	5 días
• Derechos de Petición interinstitucionales	10 días
• Peticiones entre autoridades	10 días
• Peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad	se dará tramite preferencial
• Derechos de Petición del Concejo de Bogotá	15 días
• Propositiones del Concejo de Bogotá D.C.	3 días
• Derechos de petición del Congreso de la República	5 días

Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

12. PROTOCOLO DE RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS



Dentro de la UAERMV se debe garantizar en cada una de las actividades de todos los Servidores Públicos y Contratistas el respeto por los Derechos Humanos de todas las partes interesadas. Los siguientes son los Mecanismos de Protección Ciudadana los cuales son instrumentos instituidos para proteger una eventual o real pérdida, cuando se presenten abusos por parte de las entidades públicas, surjan problemas con el producto o servicio adquirido y cuando haya vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia, que se ejercen mediante acción judicial, y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior, como son:

- Acción de Tutela
- Acción de Cumplimiento
- Acciones Populares
- Acciones de Grupo
- Quejas
- Reclamos
- Manifestaciones
- Peticiones de información
- Habeas Corpus
- Habeas Data
- El Derecho de Petición

Cuando se identifique una parte interesada o partes interesadas a las cuales se presume una vulneración de derechos humanos se deben llevar a cabo las siguientes acciones:

- Comunicar al Defensor del Ciudadano de la UAERMV quien velará para el restablecimiento de derechos y brindará acompañamiento para interponer los recursos antes nombrados.
- Establecer por parte del encargado de la Atención al Ciudadano el estado de la vulneración y hacerle seguimiento prioritario para garantizar la respuesta oportuna por parte de la Unidad.
- Los profesionales al servicio de la Oficina Asesora Jurídica brindarán apoyo cuando se requiera, para el seguimiento y representación en instituciones judiciales a nombre de la Unidad, para tal fin se comunicará por parte del responsable de Atención al Ciudadano, el ingreso de la misma y las acciones necesarias a tomar.
- El Defensor del Ciudadano en su informe semestral, detallara las acciones adelantadas desde su responsabilidad para garantizar el restablecimiento de derechos



De igual manera, la Ciudadanía tiene derecho a un TRATO DIGNO, para lo cual la entidad tiene el deber de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno, donde se especifiquen todos sus derechos y deberes (tanto de ciudadanos como servidores públicos) y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano	Versión	2	
	MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

13. 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, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital", con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:




- 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición dentro de los plazos legales.
- 2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada 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.
- 2) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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

	Macroproceso Gestión de Atención al Ciudadano	Código	ACI-MA-001	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA	Versión	2	
	CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			



liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”




14. LÍNEAS AMIGAS GRATUITAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

Desde la Administración Distrital, se establecieron líneas telefónicas amigas, que ofrecen servicios de orientación, asistencia y urgencias, de manera gratuita; entre estas:

<p>LÍNEA PÚRPURA DISTRICTAL:</p> <p>“Mujeres que escuchan Mujeres”</p>		<p>Un grupo profesional de psicólogas y enfermeras especialistas en el tema ofrecen orientación y atención psicosocial en salud sexual, reproductiva, mental y en el escenario laboral, así como en violencias contra las mujeres. Se da orientación, información, atención, acompañamiento y seguimiento en casos donde se identifica la vulneración en el derecho a una vida libre de violencia y el derecho a la salud plena para las mujeres.</p> <p>Línea gratuita: 018000112137 Whatsapp: 3007551846 Correo: lpurpura@sdmujer.gov.co</p>
<p>LÍNEA PSICOACTIVA</p> <p>“Línea SPA”</p>		<p>Servicio que presta la Secretaría Distrital de Salud que ofrece servicios de información, orientación e intervención breve para la prevención y la atención del consumo de sustancias psicoactivas, de escucha confidencial por un equipo de profesionales, conformado por psicólogos(as) especialistas en el tema</p> <p>Se trata de un espacio donde los ciudadanos pueden encontrar escucha confidencial, contención emocional y soporte interdisciplinario e interinstitucional sobre este tema.</p>
<p>LÍNEA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>		<p>Profesionales en psicología, que a través de conversaciones brindan una orientación ética y responsable en la que se puede confiar a niñas y adolescentes, sobre las situaciones que hacen parte de su cotidianidad, recibiendo información sobre situaciones de maltrato y violencia, promocionando la salud mental.</p> <p>Aquí se escuchan y orientan en problemas académicos, trastornos de conductas alimentarias, violencia familiar, social y escolar, abuso sexual, uso y abuso de sustancias</p>

Handwritten initials

	Macroproceso	Código	ACI-MA-001	
	Gestión de Atención al Ciudadano	Versión	2	
	Proceso Atención al Ciudadano MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS			

		psicoactivas, conducta suicida, embarazo y matoneo.
LÍNEA SALUD PARA TODOS		Línea del Derecho a la Salud, para mejorar el acceso a los servicios de salud de la población más pobre y vulnerable. Está basado en el cumplimiento de la normatividad vigente que obliga a las entidades promotoras e instituciones prestadoras de servicios (EPS-IPS) a realizar los procesos administrativos sin que se traslade al paciente o a su acudiente.
NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD (NUSE)		El número único de seguridad y emergencias (NUSE), más conocido como "el 123", es la línea telefónica que reúne todos los números de seguridad y emergencias (Policía, Movilidad, Bomberos, Gestión de Riesgos, Secretaría de Salud) del Distrito Capital en uno solo. El objetivo del NUSE es garantizar una respuesta adecuada, oportuna, efectiva y coordinada en situaciones de urgencias, emergencias y desastres de las diversas entidades que se encuentran incluidas en el sistema para la prevención, atención y despacho de recursos físicos.
LÍNEA 195 "Información Distrital"		Ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la Administración Distrital y al Sistema De Quejas y Soluciones (SDQS), así la ciudadanía tiene interacción con la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., secretarías y sus entidades adscritas. Atiende todos los días a la semana, las 24 horas.

15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Dirección Distrital de Atención a la Ciudadanía. Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. (2009) Manual de Atención al Ciudadano.
- Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. (2013) Protocolo de Atención al Ciudadano con Discapacidad Sensorial.
- Instituto de Desarrollo Urbano (s.f.) Manual de Atención a la Ciudadanía.
- Departamento Nacional de Planeación. (2013) Protocolos para la atención a al Ciudadano.



Macroproceso
Gestión de Atención al Ciudadano
Proceso Atención al Ciudadano
MANUAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS

Código ACI-MA-001

Versión 2



REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado Representante de la Alta Dirección
JUAN DAVID DUARTE MORALES ^X Contratista Secretaria General – Enlace ACI		
Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:	Firma:	Firma:
ANGELA MARIA CORREA COVELLI Profesional Especializada OAP	BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO Secretaria General UAERMV	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Jefe OAP

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección SIG
001	Elaboración	03-05-2013	JEFE OAP
2	Se actualiza de conformidad a los lineamientos del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y a la implementación del subsistema de Responsabilidad Social	Julio 2017	Jefe OAP

[Faint, illegible handwriting]