MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PRESENTACIÓN

El Concejo de Bogotá, D.C., como suprema autoridad política administrativa del Distrito Capital, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y de la ciudad, así mismo, vigila la gestión de la Administración Distrital y elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente. En virtud de lo anterior, se ha comprometido con la ciudadanía y los demás grupos poblacionales de especial protección constitucional para brindar una adecuada atención, procurando satisfacer las necesidades de estas personas garantizando el goce efectivo de sus derechos promoviendo una verdadera inclusión.

Las directrices contenidas en el presente Manual de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, D.C., se fundamentan en valores y principios orientados a fortalecer y mejorar la atención a la ciudadanía en la Corporación, a través de la implementación de diversos canales de comunicación, puestos al servicio de la ciudadanía y demás grupos de interés.

El presente Manual constituye una herramienta valiosa para los funcionarios y contratistas de la entidad, el cual debe ser tenido como una guía al momento de atender a la ciudadanía.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN **2**

INTRODUCCIÓN **5**

CAPITULO I **6**

CONSIDERACIONES GENERALES **6**

1. CONSIDERACIONES GENERALES 7

1.1. OBJETIVO 7

OBJETIVO GENERAL 7

OBJETIVOS ESPECIFICOS 7

1.2. ALCANCE 8

1.3. DEFINICIONES 8

1.4. MARCO NORMATIVO 12

1.4.1. Constitución Política de Colombia 12

1. 4.2. Leyes 14

1. 4.3. Decretos 16

1.4.4. Consejo Nacional de Política Económica y Social-CONPES: 16

1.4.5. Acuerdos del Concejo de Bogotá, D.C. 16

1.4.6. Resoluciones Internas. 17

CAPITULO II **18**

DIRECTRICES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA **18**

2. DIRECTRICES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA 18

2.1. RESPONSABLES 19

2.2. CARACTERISTICAS DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. 19

2.3. PARÁMETROS GENERALES DE LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA 20

2.4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA 23

2.5. CANAL ESCRITO 25

2.6. CANAL PRESENCIAL 27

2.7. CANAL VIRTUAL 27

2.8. CANAL TELEFÓNICO 29

CAPITULO III **30**

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. 31

3.1. PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL, ATENCIÓN PERSONALIZADA. 32

3.2. PROTOCOLO CANAL TELEFÓNICO. 32

3.3. PROTOCOLO CANAL ESCRITO: 33

3.4. PROTOCOLO CANAL VIRTUAL: 33

3.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES 35

3.6. ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES O CIUDADANOS(AS) INCONFORMES 41

CAPITULO IV **42**

4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANIA 43

4.1. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO 43

4.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES 44

4.3. DEBERES DE LAS PERSONAS (LEY 1437 DE 2011) 45

4.4. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO 46

4.5. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO (LEY 1437 DE 2011) 47

BIBLIOGRAFIA **48**

INTRODUCCIÓN

Nuestra carta Política en el artículo 2 establece como uno de los fines esenciales del Estado "*servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"*.

En virtud de lo anterior, es obligación de las entidades del Estado, poner a disposición de la ciudadanía los instrumentos físicos, tecnológicos, además de los canales de comunicación y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y demás grupos de interés, procurando satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/ o denuncias, bajo los principios constitucionales de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

Así, el Concejo de Bogotá, D.C., reconoce la importancia de brindar una adecuada atención a la ciudadanía y a los demás grupos de interés, por lo que pone a disposición el ***"MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA",*** a través del cual se espera brindar a los servidores públicos y contratistas de la Corporación, una herramienta idónea para la atención del(a) Ciudadano(a), de forma tal, que la atención prestada a las múltiples solicitudes radicadas en la entidad por cualquiera de los canales de atención disponibles, sea oportuna, eficiente, eficaz, respetuosa, digna y humana.

En este sentido debe garantizarse la respuesta efectiva del derecho fundamental de petición sin distinción de genero alguno, procurando la inclusión de la atención especial preferente 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 vulnerabilidad.

La atención al(a) ciudadano(a) conduce a satisfacer requerimientos sociales, teniendo en cuenta los intereses del ser humano basados en la confianza, por lo que las Entidades públicas, debemos ofrecer una atención cálida, basada en el conocimiento, asertividad y demás valores brindando al usuario(a) información pertinente y veraz.

Así mismo, es compromiso de la corporación atender las directrices normativas en materia de atención y servicio al(a) ciudadano(a) establecidas por el gobierno nacional y distrital.

CAPITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos y protocolo para brindar una atención efectiva e integral a la ciudadanía, fortaleciendo las destrezas y habilidades de los servidores involucrados en el proceso de atención al ciudadano con el fin de asegurar un adecuado funcionamiento de cada uno de los canales dispuestos por la Corporación para tal fin, propiciando el acercamiento a la ciudadanía y demás grupos de interés con el Concejo de Bogotá D.C.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contribuir al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía, con relación a la atención brindada por el Concejo en los diversos temas requeridos, a través de los mecanismos de participación y acceso a la información.

- Lograr que la atención a la ciudadanía en el Concejo de Bogotá, D.C., en los diversos temas de consulta, sea un ejemplo a seguir a nivel distrital y nacional, contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional.

- Acatar y desarrollar las disposiciones constitucionales y legales que permitan la participación ciudadana.

- Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas.

- Proporcionar a los funcionarios y contratistas una herramienta que les permitan desarrollar una adecuada atención a la ciudadanía.

- Fortalecer las capacidades y conocimientos de los funcionarios y contratistas de la Corporación, sobre atención a la ciudadanía, mejorando la calidad de servicio y comunicación.

- Consolidar los procedimientos involucrados en la atención al ciudadano, de manera que sean comprendidos y aplicados por todos los funcionarios para la uniformidad en la atención, en la entrega de información y en las respuestas a la ciudadanía y se integre al proceso de inducción al personal que ingrese a la corporación.

- Afianzar en los servidores del Concejo de Bogotá, D.C., la cultura del buen trato y de atención oportuna en las necesidades de la ciudadanía, logrando el aumento de la confianza en la Corporación.

- Socializar el presente Protocolo de Atención a la Ciudadanía, mediante la utilización de los diferentes canales de comunicación a la totalidad de los funcionarios de la entidad, en procura de lograr una mejora continua.

1.2. ALCANCE

El presente Manual de atención a la ciudadanía va dirigido a todos los servidores públicos y contratistas del Concejo de Bogotá, D.C., que interactúan con los diferentes grupos de interés, por cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin, a partir del momento de la recepción de la solicitud, comunicación, derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia por parte del (la) ciudadano(a) hasta la respuesta del mismo.

1.3. DEFINICIONES

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

- **ACEPTABILIDAD**. Aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios, respecto de la valoración que estos realizan acerca del costo, calidad, seguridad, actitud de servicio, resultados, conveniencia u otros aspectos relacionados con el servicio.

- **AMABILIDAD:** Es el comportamiento efusivo, educado, cortés, complaciente que tiene el servidor público hacia la ciudadanía.

- **ATENCION AL (A) CIUDADANO(A)**: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en el Concejo de Bogotá, D.C., y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los(as) ciudadanos(as) o con cualquiera de los representantes de los diferentes grupos de interés.

- **CANALES DE ATENCIÓN:** Medios de comunicación a través de los cuales la entidad presta atención a la ciudadanía y demás grupos de interés.

- **CANAL VIRTUAL:** Sitio 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.

- **CANAL PRESENCIAL**: Medio a través del cual la entidad atiende las necesidades del ciudadano o el representante de los diferentes grupos de interés de forma directa.

- **CIUDADANO (A):** Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

- **CONSULTA:** Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Estas pueden ser escritas o verbales, en relación con las materias a cargo de la entidad.

- **DENUNCIA:** Poner en conocimiento de autoridad competente, la comisión de una presunta conducta irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional a que haya lugar.

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Facultad que la Constitución Política en su artículo 23, reglamentado por el Decreto 1166 DE 2016, concede a la Ciudadanía presentar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes y solicitar información sobre situaciones de interés general o particular.

    - **PETICIÓN**: Solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particular en el que se solicita la satisfacción de una necesidad.

    - **PETICIÓN DE INFORMACIÓN**: Requerimiento que hace el ciudadano con el propósito que se le brinde información y orientación relacionada con el que hacer de la entidad.

    - **PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN**: Solicitud que hace el ciudadano solicitando copia de documentos que reposen en la Corporación.

- **EFICIENCIA.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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

- **GRUPOS DE INTERÉS:** Son todos aquellos conjuntos de personas agrupadas que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de una actividad, decisión o acción adelantada por una autoridad o particular.

- **SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:** Percepción de agrado por parte del ciudadano sobre resultado del cumplimiento del requerimiento solicitado.

- **TRAZABILIDAD:** Es la actividad que realiza el servidor público a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos son respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

1.4. MARCO NORMATIVO

1.4.1. Constitución Política de Colombia

- ✓ **Artículo 1o**. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

- ✓ **Artículo 2o.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (…)"

- ✓ **Artículo 13**. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (…)

- ✓ **Artículo 20**. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

- ✓ **Artículo 23**, indica que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (…)"

- ✓ **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede:

  1. Elegir y ser elegido.
  2. Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.

3. Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna; formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas.
4. Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley.
5. Tener iniciativa en las corporaciones públicas.
6. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley.
7. Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad. La ley reglamentará esta excepción y determinará los casos a los cuales ha de aplicarse. Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública.

- ✓ **Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

- ✓ **Artículo 74**, establece que “Todas las personas tienen derecho a acceder alos documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”

- ✓ **Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

- ✓ **Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

  Son deberes de la persona y del ciudadano:

  1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios;
  2. Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;

3. Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacionales.
4. Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica;
5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;
6. Propender al logro y mantenimiento de la paz;
7. Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia;
8. . Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano;
9. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.

- ✓ **Artículo 155**, establece que "Podrán presentar proyectos de ley o de reforma constitucional, un número de ciudadanos igual o superior al cinco por ciento del censo electoral existente en la fecha respectiva o el treinta por ciento de los concejales o diputados del país (...)".

- ✓ **Artículo 209** Señala que "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

  Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

1. 4.2. Leyes

- ✓ **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ **Ley 1437 de 2011.**Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

  -Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades
  -Artículo 6. Deberes de las personas
  -Articulo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público
  -Artículo 8. Deber de información al público
  -Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito
  -Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones

- ✓ **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.

  - Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.[1]

- ✓ **Ley 962 del 2005,** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.

  -Artículo 15. Derecho al turno.

- ✓ **Ley 962 de 2005,** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.

  - Artículo 9. De la obligación de atender al público.

- ✓ **Ley 1712 de 2014**- Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y el derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Ley 1757 de 2015**. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

---

[1] Parcialmente derogado por el artículo 237 del decreto 019 de 2012. Reglamentado por el decreto 2641 de 2012

1. 4.3. Decretos

- ✓ **Decreto 019 de 2012,** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

  -Articulo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.

  -Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

  -Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

- ✓ **Decreto 2623 del 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

  - Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

- ✓ **Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

  -Artículo 23. “Formulario Único. Cuando varias entidades requieran de los particulares informes de una misma naturaleza, podrán disponer el diligenciamiento de un formulario único”

1.4.4. Consejo Nacional de Política Económica y Social-CONPES:

- **CONPES 3649 DE 2010**. Política Nacional de Servicio al Ciudadano

1.4.5. Acuerdos del Concejo de Bogotá, D.C.

- ✓ **Acuerdo 257 de 2006 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

- Artículo 5. Moralidad, Transparencia y Publicidad.
- Artículo 46. Misión del Sector Gestión Pública.

✓ **Acuerdo 630 de 2005**: Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones

✓ **Acuerdo 731 de 2018. "**Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2005 y se dictan otras disposiciones"**.**

1.4.6. Resoluciones Internas.

✓ Resolución No. 0232 del 2 de mayo del 2022, expedida por la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., por medio del cual se regula el trámite interno de los Derechos de Petición.

CAPITULO II

DIRECTRICES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2. DIRECTRICES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

2.1. RESPONSABLES

La responsabilidad de la observancia y aplicación de este manual corresponde a la totalidad de los funcionarios y contratistas del Concejo de Bogotá, D.C., que de algún modo interactúan con la ciudadanía y demás grupos de interés, teniendo la obligación de brindar una atención de calidad, respetuosa y cálida, de acuerdo con el principio de la dignidad humana de las personas que visitan la entidad.

2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Con el fin de brindar un trato digno a la ciudadanía y demás grupos de interés, se deben tener en cuenta los siguientes atributos:

Cálido Amable: Ofrecer a la ciudanía y demás grupos de interés atención cortes, gentil, respetuosa, brindando la importancia de acuerdo con el respeto a la dignidad humana.

Empático: el servidor público y/ o contratista, percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Brindar al ciudadano(a) o integrante de cualquiera de los grupos de interés información adecuada sin distingos, ni discriminaciones, bajo los postulados de equidad e igualdad material.

Oportuno: Que sea en el momento adecuado, de manera ágil y eficiente, cumpliendo el tiempo establecido en el momento solicitado, es decir, actuando de manera diligente y conforme a los términos legales.

Respetuoso, Digno y Humano: Atención imparcial, igualitaria que se debe proporcionar a la ciudadanía y demás grupos de interés, reconociéndoles y garantizando sus derechos fundamentales, a partir de sus diferencias, intereses, condiciones, necesidades y cualidades.

Efectivo y de calidad: La atención debe corresponder a lo solicitado por el ciudadano o representante del grupo de interés, actuando dentro del marco de la constitución, la ley y las normas especiales que regulen el tema.

Fiable: La atención e información suministrada a la ciudadanía o al representante de cualquiera de los grupos de interés debe obedecer a la realidad y ser verificable por parte del solicitante.

2.3. PARÁMETROS GENERALES DE LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Además de la correspondiente inducción que se realiza por parte de la Dirección Administrativa a los nuevos funcionarios del Concejo de Bogotá D.C., es deber de todos estar actualizados en la información básica de la Corporación, así como del proceso al que pertenece, lo cual permitirá brindar una información adecuada y oportuna a la ciudadanía.

ANTES DE ATENDER AL CIUDADANO TENGA EN CUENTA:

Conocimientos Generales:

- Conocimiento del puesto de trabajo e información básica de la Corporación.
- Conozca las funciones de su cargo.
- Consulte el Manual de Funciones del Concejo de Bogotá, D.C. con el fin de conocer sobre funciones de otros procesos.
- Tenga presente la misión, visión, el objeto misional y de control político de la Corporación.
- Manténgase actualizado sobre temas relacionados de los Honorables Concejales de la entidad, funcionarios, conformación de Mesas Directivas, Secretaria General y Comisiones de la entidad.
- Conozca y aprenda cuáles son los canales de información, página web, correos electrónicos, números de atención telefónica que puedan utilizar los ciudadanos para que con eficiencia pueda orientar a la ciudadanía.
- Recuerde que los ciudadanos o representantes de cualquiera de los grupos de interés esperan que los servidores que los atiendan tengan la mejor disposición.

Presentación Personal.

Es importante que los funcionarios y/ o contratistas del Concejo de Bogotá, D.C., tengan una adecuada presentación personal por cuanto son la primera imagen que reciben el ciudadano o el representante de los grupos de interés de la entidad.

- Porte en lugar visible, el carnet que lo identifica como funcionario y/o contratista del Concejo de Bogotá, D.C.
- En lo posible utilizar ropa formal.
- Si usa uniforme, este debe ser utilizado conforme lo asignado por la entidad correspondiente.
- Reciba al ciudadano(a) o representante de los grupos de interés con una sonrisa y buena postura.
- Salude al ciudadano(a) con amabilidad, calidez utilizando un lenguaje claro y sencillo y utilice un tono de voz adecuado.
- Escuche al ciudadano y trate de entender su situación y ofrezca la información adecuada a su solicitud.

Presentación del sitio de trabajo.

La apariencia del sitio de trabajo causa gran impacto en el ciudadano y/o representante del correspondiente grupo de interés, por tal razón es importante mantener en orden y con pulcritud tanto el escritorio, como la oficina de atención. Recuerde que es la imagen de la Corporación.

- No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, etc., en el puesto de trabajo.
- En lo posible no consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- Los insumos de trabajo deben estar debidamente guardados y organizados y en la medida de lo posible no a la vista.
- Los documentos de trabajo deben ser debidamente archivados y no permanecer a la vista del ciudadano
- El espacio asignado para la atención del ciudadano debe contar con la debida iluminación, contar con los elementos requeridos para satisfacer los requerimientos del ciudadano y en condiciones de higiene y limpieza necesarias.

Al inicio y durante la atención al ciudadano y/o representante de cualquiera de los grupos de interés.

- De inicio a la atención con una bienvenida y un saludo adecuado y cordial que permita la acogida del ciudadano(a) o representante del grupo de interés, de manera que se sienta importante y reconocido como persona. No olvide sonreír y hacer contacto visual con el visitante, manifestando con la expresión de su rostro la mejor disposición para brindar mejor atención.

- Pregunte el nombre al ciudadano(a) o representante del grupo de interés y úselo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra "*señor o señora*".

Desarrollo de la atención.

- Escuche de manera atenta al ciudadano(a) o representante del correspondiente grupo de interés.
- Indague a fondo sobre la solicitud del interesado(a) para así poder orientar al solicitante de forma adecuada
- Tome notas durante el diálogo sostenido con el ciudadano(a), esto le permitirá acordarse de los puntos importantes y de esta forma dar una respuesta a sus inquietudes.
- Delimite el tiempo y procure no involucrarse de forma personal con las opiniones o juicios subjetivos.
- En caso de dudas, pregunte al ciudadano(a) hasta lograr comprender con suficiencia las inquietudes de éste y así brindar una adecuada información.
- Documéntese con respecto a la información que se va a transmitir.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente y respetuoso a lo manifestado por el ciudadano(a).
- Si por alguna razón tiene que retirarse del sitio de la atención, diríjase al ciudadano(a) y explíquele la razón por la cual debe hacerlo indicando el tiempo aproximado que tendrá que esperarlo.
- Al regresar no olvide dar las gracias por la espera.

Finalización de la atención.

- Los y las servidores públicos y o contratistas de la Corporación, deben contar con el ánimo y disposición necesaria para atender los requerimientos del ciudadano, teniendo en cuenta los canales de atención (personalizada, escrito, telefónico, correo electrónico, buzón de sugerencias, redes sociales o página web).

- Escuchadas las necesidades del peticionario (a), proceda a dar respuesta verbal, si es posible, indicándole los pasos a seguir. Pregúntele si tiene alguna inquietud sobre la información suministrada o si tiene alguna otra solicitud que pueda ser tramitada en el momento.

- Despídase con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo la palabra *"señor o señora"*

- En caso de haberse presentado alguna dificultad para dar respuesta de fondo a la solicitud en el momento, deberá indicársele en qué tiempo podrá resolverse de fondo su solicitud.

- Analizada la petición, por el servidor y/o contratista, este podrá solicitar que sea radicada por escrito. Para tales efectos, se le deberá suministrar el correspondiente formato dispuesto por la entidad para ello. En caso que el (la) peticionario(a) no pueda o manifieste no saber cómo llenarlo el funcionario ayudara a tramitar la petición.

2.4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Concejo de Bogotá D.C., comprometido con brindar un buen servicio a la ciudadanía y demás grupos de interés, adopta los siguientes canales de comunicación a través de los cuales los diferentes grupos, podrán tramitar sus peticiones y/o solicitar información relacionada con la Entidad, e interactuar con los servidores dispuestos para ello.

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
CANAL PRESENCIAL	Proceso de Atención a la Ciudadanía Buzones de sugerencias:	-Sede Principal Concejo de Bogotá, D.C Calle 36 No. 28 A-41. - Entrada y acceso al recinto Los Comuneros Sede Principal del Concejo de Bogotá, D.C Calle 36 No. 28 A-41. - Centro Administrativo Distrital (CAD) Costado oriental piso segundo Sede administrativa, Carrera 30 No. 25-90 piso 2.	Lunes a viernes de 800 a.m. a 5:00 p.m.
CANAL TELEFÓNICO 	PBX	**6012088210 EXT 8120 – 8121**	Lunes a viernes de 800 a.m. a 5:00 p.m.
CANAL DE ATENCIÓN	**MEDIO**	**UBICACIÓN**	**HORARIO DE ATENCIÓN**
CANAL ESCRITO 	Proceso de Correspondencia del Concejo de Bogotá, D.C.	Sede Principal de la Corporación, Calle 36 No. 28ª—41 Piso 1°	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

CANAL DE ATENCIÓN	UBICACIÓN	CORREO	HORARIO DE ATENCIÓN
CANAL VIRTUAL	Sitio WEB	www.concejodebogota.gov.co	De forma permanente
	Correo para denuncia ANTICORRUPCIÓN	anticorrupcion@concejobogota.gov.co	
	Correo- Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@concejobogota.gov.co	
	Correo- Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@concejobogota.gov.co	
	Facebook	@Concejodebogota	
	Twitter	@ConcejoDeBogota	
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS	https://bogota.gov.co/sdqs/	
	WhatsApp	3012796506	
	Instagram	@Concejodebogota	

2.5. CANAL ESCRITO

Es el medio por el cual un ciudadano(a) o representante de cualquiera de los grupos de interés presenta una solicitud, petición o manifiesta por medio escrito su inconformidad ante la Corporación, la cual deberá ser atendida dentro del término legal.

Así mismo, por este medio el ciudadano(a) podrá radicar su solicitud en los buzones dispuestos por la entidad, dejando consignada su solicitud.

- Sede Principal Concejo de Bogotá, D.C., Calle 36 No. 28 A-41.

- Entrada y acceso al recinto Los Comuneros Sede Principal del Concejo de Bogotá, D.C., Calle 36 No. 28 A-41.

- Centro Administrativo Distrital (CAD) Costado oriental piso segundo Sede administrativa, Carrera 30 No. 25-90 piso 2.

CONSIDERACIONES PARA LA EFICIENTE ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA Y/ O REPRESENTANTE DE LOS DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS:

- Recibir al ciudadano(a) o representante de cualquiera de los grupos de interés con un saludo cálido y una sonrisa, indicándole que es bienvenido al Concejo de Bogotá, D.C., manteniendo durante la atención buena disposición.
- Pregunte al ciudadano el nombre y úselo para dirigirse a él como: *"Señor o Señora".*
- Es importante contar con los elementos necesarios a la mano para prestar una buena atención.
- Al momento de recibir los documentos en la entidad, el funcionario(a) de correspondencia deberá asignar el respectivo número de radicado en el Sistema Cordis, dispuesto en la entidad para tal fin e informar al ciudadano cuál será el trámite que se va a dar por la entidad al documento.

A través de buzones:

Los buzones dispuestos en la entidad deberán ser revisados el segundo día hábil de cada semana por los funcionarios(as) adscritos al Proceso de Atención a la Ciudadanía, y subirse al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. La respuesta a estas solicitudes deberá surtirse dentro del término legal correspondiente de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Los buzones deberán contar con los formatos necesarios para uso de la ciudadanía. De dichas peticiones y/ o comunicaciones deberá llevarse un registro.

2.6. CANAL PRESENCIAL

Es el medio por el cual el ciudadano puede acercarse a la sede principal de la Corporación, ubicada en la Calle 36 No. 28 A – 41; en la oficina de Atención al Ciudadano en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, para recibir atención personalizada, de acuerdo a la solicitud, consulta, queja, reclamo y/o denuncia que vaya a presentar, en donde la entidad recibirá, radicara y direccionara para su respuesta.

2.7. CANAL VIRTUAL

Los puntos de atención virtual son aquellos espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano(a) o representante de los demás grupos de interés, evitándole a este que deba desplazarse a otros espacios, minimizando costos y tiempo.

En el Concejo de Bogotá, D.C., este canal se encuentra por medio de portal web de la entidad www.concejodebogota.gov.co; en su link del Proceso de Atención a la ciudadanía, se podrán radicar solicitudes y/o peticiones, facilitando el acercamiento con la ciudadanía y también de los representantes de los demás grupos de interés con el Concejo de la ciudad, logrando de esta forma una proximidad con la ciudadanía a través de los diferentes los canales de comunicación.

La Oficina de atención a la ciudadanía tramitará las peticiones y/o solicitudes recibidas por este medio, las cuales deberán ser subidas a la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a más tardar el siguiente día hábil siguiente a su recibo y deberán ser resueltos dentro de los términos legales establecidos en la Ley. En el caso de que se interpongan requerimientos durante el fin de semana o día festivo, serán descargadas el siguiente día hábil, para su correspondiente trámite de respuesta.

Adicionalmente, la entidad dispuso las siguientes cuentas de correo electrónico tales como:

- atencionalciudadano@concejobogota.gov.co Por medio de este correo el ciudadano o el representante de cualquier otro grupo de interés puede dirigir sus solicitudes y registrar las peticiones, quejas y sugerencias, relacionados con temas de la entidad que sean de su interés.

- defensordelciudadano@concejobogota.gov.co. En este correo puede solicitarle al defensor del ciudadano(a), intervenir en caso de que la solicitud no haya sido atendida, esté incompleta o que se haya atendido por fuera de los términos legales establecidos.
- Anticorrupción@concejobogota.gov.co. a través de este correo podrá denunciarse presuntos actos de corrupción cometidos por los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C.

Las peticiones recibidas a través de este medio, deberán ser subidas al Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias SDQS, a más tardar al día siguiente hábil siguiente a su recibo. Es importante tener en cuenta que dentro de los dos (2) días siguientes a la radicación de la queja por este medio, deberá enviarse un correo al ciudadano informándole el recibo del mismo y los tiempos en los cuales será atendida su solicitud.

En caso de la petición no pueda ser respondida a través de correo electrónico institucional, o se solicite respuesta por escrito le solicitará una dirección de correspondencia al ciudadano para remitir respuesta.

El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para la atención presencial. Los tiempos de respuesta estarán acorde con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS.

La Corporación se encuentra vinculada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS- Herramienta virtual a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., dispuesta para interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones.

Los requerimientos radicados durante los fines de semana o día festivos, serán reasignados a más tardar el día hábil siguiente.

A través de este sistema son direccionadas al Concejo de Bogotá, D.C., en donde se realiza una nueva asignación interna para cada una de las dependencias, de acuerdo a la órbita de las competencias. Así mismo las respuestas de peticiones se ajustarán a los tiempos establecidos por la normatividad vigente y la preestablecida por la Corporación.

2.8. CANAL TELEFÓNICO

El Concejo de Bogotá, D.C., cuenta para atención de las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés, las siguientes líneas de atención:

- **PBX 6012088210 Extensiones 8120 – 8121**
- **Línea Anticorrupción 6013377744**

A través de este Canal, los funcionarios y/ o contratistas del Concejo de Bogotá, D.C., atenderán de manera rápida, amable y con disposición de servicio a los requerimientos hechos telefónicamente por la Ciudadanía; brindando información y orientación sobre las solicitudes que son competencia de la Corporación y/o se direccionara al servidor público competente o entidad competente.

CAPITULO III

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Se define protocolo como el conjunto de reglas, directrices, reglas de comportamiento, procedimientos de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre, reglamentación o instrucción para atender a la ciudadanía.

A través del protocolo de la Corporación, se pretende mejorar la comunicación de los servidores y contratistas del Concejo de Bogotá, D.C., con la ciudadanía y demás grupos de interés, proporcionando una atención cortés, calidad, amable y formal.

En el Concejo de Bogotá, estableceremos para la atención debida a la ciudadanía y demás grupos de interés las siguientes etapas, de acuerdo con el canal de comunicación utilizado por el ciudadano(a):

3.1. PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL, ATENCIÓN PERSONALIZADA.

- Porte su carnet que lo identifica como funcionario(a) del Concejo de Bogotá, D.C. en un lugar visible.
- Adecuada presentación personal, recuerde que la presentación personal influye en la percepción que se da al ciudadano(a) de la entidad.
- Mantenga su puesto de trabajo organizado.
- Haga un adecuado manejo de los insumos de la oficina,
- Abstenga de realizar actividades diferentes a atender al ciudadano que está en turno de atención.
- Haga contacto visual con el ciudadano(a) desde su llegada y salúdelo con amabilidad,
- Mantenga buena postura y buena actitud.
- Brinde atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Haga lo posible por satisfacer la necesidad del ciudadano (a).
- En caso de no poder ayudarle, explíquele las razones por las cuales no es posible
- Al despedirse agradezca al ciudadano el haber confiado en la Corporación y manifiéstele que podrá visitarnos cuan el así lo requiera.

3.2. PROTOCOLO CANAL TELEFÓNICO.

En el momento de atender una llamada en el Concejo de Bogotá, D.C., se recomienda:

- ✓ Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar a quien llama de manera respetuosa y amable informando el nombre de la entidad, el funcionario(a) que atiende la llamada y la dependencia a la cual está llamando.
- ✓ Informar al Ciudadano(a) el nombre de quien responde la llamada en la entidad, preguntando en qué le puede servir.
- ✓ Hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el Ciudadano(a) comprenda el mensaje.
- ✓ En el caso de hacer esperar al Ciudadano(a) se recomienda explicar por qué debe pedirle que espere y calcule aproximadamente el tiempo que tendrá que esperar, es necesario preguntar al Ciudadano(a) si desea esperar.

Se debe tener en cuenta que, si la espera es de 1 a 3 minutos, se debe dar la opción al Ciudadano(a) de esperar en la línea o que el funcionario(a) le realice una llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor pedir al Ciudadano(a) su número telefónico e informarle que se le llamará para darle la información requerida. Cuando al 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 Ciudadano(a) con la solución.
- ✓ Agradezca al Ciudadano(a) por comunicarse con el Concejo de Bogotá, D.C.

3.3. PROTOCOLO CANAL ESCRITO:

Es importante que los funcionarios y/ o contratistas del Concejo de Bogotá, D.C. sin importar el cargo que despeñen, proyecten respuestas oportunas a la ciudadanía y/o representantes de los diferentes grupos de interés, utilizando un lenguaje claro, sencillo, amable, cálido y respetuoso.

Téngase en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde información actualizada, utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- Informe al Ciudadano(a) de manera clara y detallada
- En caso de no ser competente informe al ciudadano(a) y dirija la comunicación a la entidad competente.

3.4. PROTOCOLO CANAL VIRTUAL:

En la prestación del servicio a la ciudadanía y demás grupos de interés a través de este canal, es preciso garantizar el fácil acceso a cada uno de los medios establecidos por el Concejo de Bogotá, D.C.

Es importante tener en cuenta:

- Conservar la imagen institucional que se quiere proyectar

- Utilizar en las respuestas un lenguaje sencillo, claro, cordial, respetuoso, garantizando los derechos fundamentales de este grupo social.
- Disponer en la página web de la entidad, de un espacio adecuado para garantizar el fácil acceso de la ciudadanía, incluidas aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad.
- Contar con un espacio virtual adecuado para que la ciudadanía pueda interactuar con la entidad.
- Brindar información idónea a la ciudadanía.
- Al enviar la respuesta tener en cuenta utilizar términos cordiales y agradecer a la ciudadanía su voto de confianza con la entidad.
- Administra los correos electrónicos dispuestos por la entidad de forma responsable.
- Las respuestas a los peticionarios únicamente deben darse por los correos institucionales dispuestos por la entidad para tales efectos. No utilizar correos personales.

De las redes sociales:

- Las redes sociales de la entidad deben estar abiertas y sin restricción alguna, para recibir las peticiones, necesidades de la comunidad a la entidad. Una vez recibidas por este medio las comunicaciones, el servidor responsable, deberá re direccionar la petición al Proceso de Atención a la Ciudadanía, a más tardar el día siguiente hábil de su recibo., con el propósito de que sea subida a la plataforma del sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. La respuesta deberá ser dada dentro de los términos legales según sea el tipo de solicitud, establecido en la Ley 1755 de 2015. Concejo de Bogotá, D.C.
- En caso de resolver la petición por este medio, suministre la información solicitada de forma veraz o indicándole al Ciudadano(a) el tiempo y la forma en la que la administración resolverá de fondo el requerimiento.

3.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS

3.5.1 ATENCIÓN PRIORITARIA A CIUDADANOS ADULTOS MAYORES, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y MENORES DE EDAD

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

- **Se entiende por personas con y/o en situación de discapacidad:** "*Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás*" Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

- **Se entiende por niños, niñas y adolescentes:** "*A las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad"*. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.

- Los niños niñas y adolescente, deben contar una atención preferencial sobre los demás Ciudadanos(as), lo cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Otorgue turno preferencial para su atención
- Escuche a su interlocutor de manera atenta
- Pregunte a los niños y/o adolescentes su nombre para que pueda atenderlos con calidez.
- Ningún funcionario(a) y/o contratista podrá tener contacto físico con los menores y/ adolescente.
- No podrá tenerse en cuenta los datos personales de los menores para fines diferentes a los de la atención.
- No dé a conocer los datos personales de los menores.

- **Se entiende por mujeres gestantes:** *"Mujeres en estado de embarazo"*

- **Se entiende por adulto mayor:** "*A la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una*

persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen." Artículo 7 literal b) de la Ley 1276 de 2009.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general, los funcionarios(as) de la Corporación deben seguir los siguientes lineamientos:

- Saludar al ciudadano(a) de manera cálida dándole la bienvenida al Concejo de Bogotá, D.C.
- Si hay fila para la atención debe hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles una silla adecuada, en caso de encontrarse en silla de ruedas ubicarlo en el espacio debido y dirigirlo a la sala de espera.
- Establecer cuál es el tipo de atención y trato que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- 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 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 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 y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

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

Es importante tener en cuenta que las personas con cualquier tipo de discapacidad como cualquier otra persona necesitan ser reconocidas respetadas y valoradas. Por lo tanto, se debe entender que discapacidad no es sinónimo de enfermedad, y que todos los seres humanos sin importar su condición, tienen los mismos derechos, necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder desempeñarse en la sociedad.

El respeto por la ciudadanía implica el reconocimiento general por parte de todos los servidores(as) públicos(as), de los diferentes tipos de discapacidad y sus particularidades para así brindar una atención adecuada e incluyente a partir de acciones afirmativas.

Tipos de discapacidad:

De conformidad con el artículo 1º de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad hacen parte de esta clasificación aquellas que tienen deficiencias físicas y mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.

- **Discapacidad sensorial: (**Discapacidad visual, Discapacidad auditiva Sordo ceguera)
- **Discapacidad Física o motora**: Implica limitación de movimiento.
- **Discapacidad Cognitiva**: Inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual.
- **Discapacidad Mental**: Este grupo de personas presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad para relacionarse y su comportamiento
- **Discapacidad múltiple:** Son personas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental**.**

Reglas generales de atención para atender a la población con algún tipo de discapacidad.

- Atienda al Ciudadano(a) de manera incluyente en condiciones de igualdad sin importar su condición
- No trate a las personas con discapacidad como si fueran niños
- Evite hablarles en tono aniñado
- Evite tocarlos en lo posible
- Cuando la persona vaya acompañada de intérprete, diríjase desde el comienzo a este.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no suponga situaciones.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción o ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: - ¿cómo puedo colaborarle? - ¿Desea recibir ayuda?

3.5.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

- 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 si es del caso.

3.5.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- 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) 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.
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada
- Evite taparse la boca o voltearse cuando interactúe con una persona sorda ya que algunas de ellas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados de lo que está explicando.

Si el Ciudadano(a) con discapacidad tiene sordera profunda, tenga en cuenta:

- 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 Ciudadano(a) sordo.

3.5.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Al atender a un Ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta:

- Se debe preguntar al (la) Ciudadano(a) si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el 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 o realizar movimientos fuertes.
- Si el 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 Ciudadano(a) con discapacidad visual está acompañado(a) 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.
- No olvide que la despedida es muy importante, el (la) Ciudadano(a) debe ser guiado(a) hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

3.5.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN LAS 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.

Para la atención de personas en condición de discapacidad física se deben seguir los siguientes pasos:

- Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame a la persona por su nombre y pegúntele si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique qué debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda como muletas, caminador, bastón, ni separe a la persona de estos a menos que así lo solicite.
- No tome a la persona del brazo a menos que este así lo solicite.

- No lo apresure y evite jalarlo o empujarlo
- No traslade a las personas usuarias de sillas de ruedas a menos que ellas así lo soliciten.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por si solas.

3.5.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Diríjase con respeto
- Realice el saludo de manera normal
- Realice preguntas cortas en un lenguaje claro y sencillo
- Confirme que la información brindada fue comprendida por el Ciudadano(a)
- Tenga en cuenta las opiniones del (la) ciudadano(a)

3.5.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI

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

A este grupo pertenecen todas las personas con identidad de género u orientaciones sexuales diversas. En estos casos los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la gestión pública deben:

- 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, se expresa, etc.
- 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.
- 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.

3.6. ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES O CIUDADANOS(AS) INCONFORMES

Si la Corporación presenta en alguna situación ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Deje que la persona se desahogue y diga cómo se siente, no lo interrumpa.
- Mantenga una actitud amigable.
- Muéstrele con su actitud que lo está escuchando.
- Evite decirle a la persona que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome la cosa como algo personal; el Ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del Ciudadano(a), pregúntese: *¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?*
- Presente al Ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Evite calificar el estado de ánimo de la persona.
- Hágale sentir que entiende su situación,

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del Ciudadano(a) toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos
- Presente una alternativa de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Si el malestar del Ciudadano(a) es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida.

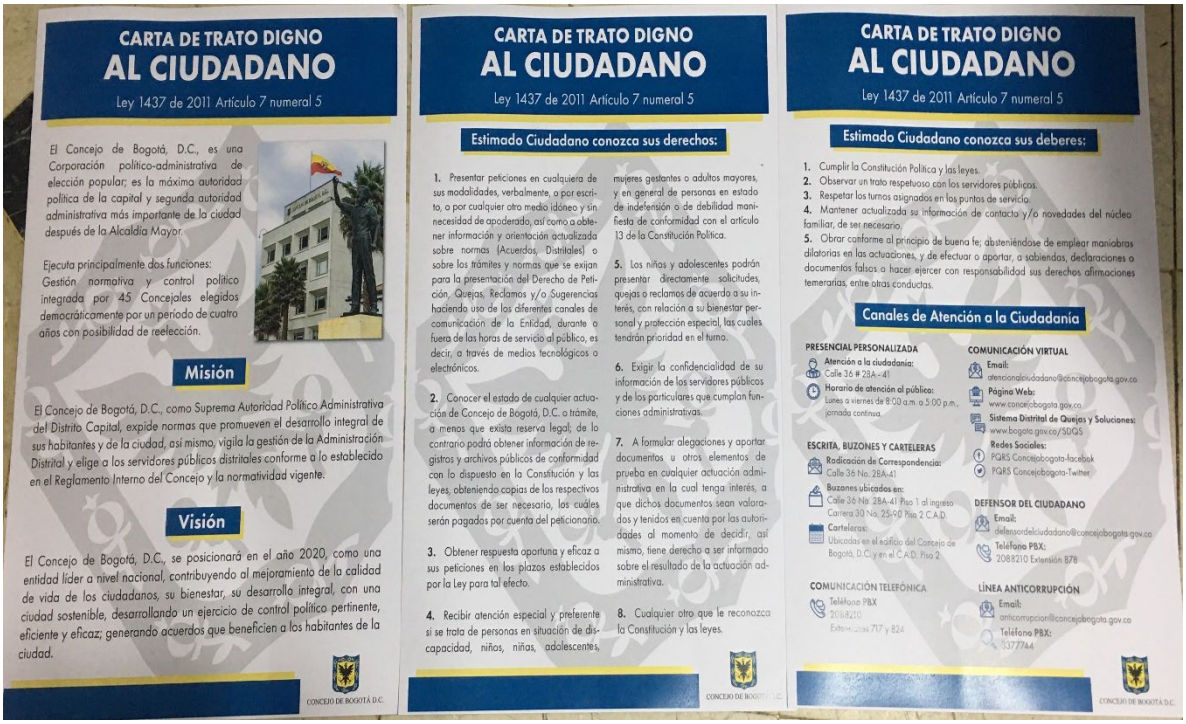
CAPITULO IV

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

4.1. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La “Carta de Trato Digno al Ciudadano”, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los (las) ciudadanos(as) como los(as) servidores(as) públicos(as). A través de este mandato la Administración del Concejo de Bogotá D.C., se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes.



CARTA DE TRATO DIGNO
AL CIUDADANO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 numeral 5

El Concejo de Bogotá, D.C., es una Corporación político-administrativa de elección popular; es la máxima autoridad política de la capital y segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor.

Ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa y control político integrada por 45 Concejales elegidos democráticamente por un periodo de cuatro años con posibilidad de reelección.

Misión

El Concejo de Bogotá, D.C., como Suprema Autoridad Política Administrativa del Distrito Capital, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y de la ciudad, así mismo, vigila la gestión de la Administración Distrital y elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente.

Visión

El Concejo de Bogotá, D.C., se posicionará en el año 2020, como una entidad líder a nivel nacional, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, su bienestar, su desarrollo integral, con una ciudad sostenible, desarrollando un ejercicio de control político pertinente, eficiente y eficaz; generando acuerdos que beneficien a los habitantes de la ciudad.

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

CARTA DE TRATO DIGNO
AL CIUDADANO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 numeral 5

Estimado Ciudadano conozca sus derechos:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación actualizada sobre normas (Acuerdos, Distritales) o sobre los trámites y normas que se exijan para la presentación del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, durante o fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.

2. Conocer el estado de cualquier actuación de Concejo de Bogotá, D.C. o trámite, a menos que exista reserva legal; de lo contrario podrá obtener información de registros y archivos públicos de conformidad con lo dispuesto en la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos de ser necesario, los cuáles serán pagados por cuenta del peticionario.

3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley para tal efecto.

4. Recibir atención especial y 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

5. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

6. Exigir la confidencialidad de su información de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado de la actuación administrativa.

8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

CARTA DE TRATO DIGNO
AL CIUDADANO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 numeral 5

Estimado Ciudadano conozca sus deberes:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
3. Respetar los turnos asignados en los puntos de servicio.
4. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar, de ser necesario.
5. Obrar conforme al principio de buena fe; absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer ejercer con responsabilidad sus derechos afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Canales de Atención a la Ciudadanía

PRESENCIAL PERSONALIZADA
Atención a la ciudadanía: Calle 36 # 28A-41
Horario de atención al público: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.

ESCRITA, BUZONES Y CARTELERAS
Radicación de Correspondencia: Calle 36 No. 28A-41
Buzones ubicados en: Calle 36 No. 28A-41 Piso 1 al ingreso Carrera 30 No. 25-90 Piso 2 C.A.D.
Carteleras: Ubicadas en el edificio del Concejo de Bogotá, D.C. y en el C.A.D. Piso 2

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
Teléfono PBX 2068210 Extensiones 717 y 824

COMUNICACIÓN VIRTUAL
Email: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co
Página Web: www.concejobogota.gov.co
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: www.bogota.gov.co/SDQS
Redes Sociales: PQRS Concejobogota-facebook, PQRS Concejobogota-Twitter

DEFENSOR DEL CIUDADANO
Email: defensordelciudadano@concejobogota.gov.co
Teléfono PBX: 2088210 Extensión 878

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN
Email: anticorrupcion@concejobogota.gov.co
Teléfono PBX: 3377744

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

4.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES
(Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021.)

Artículo 5. "Derechos de las personas ante las autoridades. *En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:*

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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 disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. "A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública".

10. Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. "Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital".

Notas de Vigencia

10. Numeral renumerado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. "Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes".

4.3. DEBERES DE LAS PERSONAS (LEY 1437 DE 2011)

*"**Artículo 6°. Deberes de las personas.** Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:*

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

***Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley"*

4.4. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (LEY 1437 DE 2011)

"Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, o redes sociales de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos."

4.5. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO (LEY 1437 DE 2011)

"Artículo 8°. Deber de información al público. *Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:*

1. Las normas básicas que determinan su competencia.

2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.

3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.

4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Parágrafo. *Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado"*

BIBLIOGRAFIA

- Resolución No. 0232 del 2 de mayo del 2022, expedida por la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., por medio de la cual se establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá D.C.

- Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá (junio 2016)

- http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/planeacion/m-in-007-manual_servicio_ciudadania.pdf

- http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/PDF-protocolo.pdf

- https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf

- https://www.secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania

- http://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/edic/base/port/inicio.php

- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf

- http://www.inpec.gov.co/documents/20143/66396/20160303165907511.pdf/18a0b50d-1241-9009-e426-33b18fb65204.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
01	Creación del documento Manual de Atención a la Ciudadanía	05-Jul-2019
02	1. Se actualiza normatividad. 2. Se actualiza Canales de atención. 3. Se actualiza apertura de buzones según lo dispuesto en la Resolución 0232 de 2022 artículo 6 literal d,	14 junio 2023

8. RUTA DE APROBACIÓN

ELABORÓ O ACTUALIZÓ:	REVISIÓN METODOLOGICA OAP:	APROBÓ:
YOLANDA ROMNERO CRUZ Auxiliar Administrativa CARLOS ERNESTO SEGURA HORTUA Asesor CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRRES Profesional Universitario MAURICIO JOYA MEDINA Contratista.	JAIME CABREJO RODRÍGUEZ Profesional Universitario 219-02 Oficina Asesora de Planeación	ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ Director Técnico Jurídico 009-02