



Protocolo Servicio al Ciudadano

Código: ACG-PT-01

Versión: 002

Fecha Vigencia: 2018-01-17

Presentación

En el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014), que buscan la generación de valor público y el incremento de la confianza de la ciudadanía en las entidades distritales y los servidores públicos, la Veeduría Distrital - VD adopta el siguiente Protocolo de Servicio al Ciudadano para garantizar que la comunicación e interacción con las personas que acuden a los servicios, sea consistente y satisfactoria.

El Protocolo de Servicio al Ciudadano está dispuesto para todos los canales de atención, para que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía; los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, transparentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios para las personas que acuden a los servicios de la Veeduría Distrital.

El protocolo incluye los protocolos de servicio para los canales de atención.

1. Objetivo

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento, la prestación del servicio y el proceso de respuesta, por los diferentes canales dispuestos por la Veeduría Distrital, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, que permita mejorar la percepción y satisfacción ciudadana, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

2. Alcance

Se aplicará por todos los servidores de la Veeduría Distrital, desde el primer contacto con la ciudadanía, grupos de interés o entidades, por los medios y/o canales de atención de los cuales dispone la entidad, hasta la prestación de un servicio de calidad.

3. Consideraciones para la atención

La gestión del servicio al ciudadano en la Veeduría Distrital se define como un proceso transversal y estratégico que involucra a la totalidad de colaboradores de la Entidad, a partir del desarrollo de cada una de las actividades que impactan o generan valor a la ciudadanía. Cada interacción con la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, se consideran como un momento de verdad para facilitar el acceso a derechos o cumplimiento de obligaciones de control ciudadano.

3.1. Definición de concepto de servicio a la ciudadanía

El derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o diversidad funcional (condición de discapacidad). (Decreto Distrital 197 del 2014).

- Atributos del buen servicio:

El servicio al ciudadano en la Veeduría Distrital de acuerdo con las expectativas de las personas que acuden a la Entidad, debe contemplar los siguientes atributos de conformidad con la Ley 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Trato respetuoso y digno: se refiere a que las personas se sientan reconocidas y valoradas sin que se desconozcan sus diferencias.

Confiable: El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Empático: El servidor debe esforzarse para percibir lo que el ciudadano siente y ponerse en su lugar.

Incluyente: Cualquier interacción debe realizarse con calidad y esmero para todas las personas, sin diferencias ni discriminaciones de ningún tipo.

Oportuno: Que el servicio se brinde en el momento adecuado, cumpliendo los términos de Ley o que se acuerden con las personas.

Efectivo: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público y el marco funcional de la Entidad.

Calidad: El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud y debe satisfacer a quien lo recibe.

3.2 Principios de actuación generales

La Veeduría Distrital está comprometida en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral, por lo cual todo el equipo de la Veeduría Distrital debe:

- Orientar, informar o emitir respuestas con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad y el Distrito en general.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción con los servicios prestados.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios.
- Optimizar los tiempos requeridos para la prestación de los servicios
- Identificar las necesidades, expectativas y prioridades en la atención.

Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

3.3. Respuestas negativas

Las respuestas que los ciudadanos esperan de la Veeduría Distrital, no siempre son positivas debido a que en muchas ocasiones dependen no solo de la gestión institucional propia, sino de la gestión que realicen otras entidades del Distrito. Adicionalmente, si se trata de una respuesta que involucre información clasificada y reservada en las entidades públicas, tampoco será viable dar al ciudadano una respuesta esperada. Respecto de esto, es importante resaltar que estas respuestas solo podrán ser calificadas como reservadas o limitadas por disposición constitucional o legal.

En concordancia con lo anterior, cuando se niegue una solicitud a la ciudadanía ésta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que se requiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le evidencie al ciudadano que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

De acuerdo con la Ley 1755, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (Congreso de la República, 2015), toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, sin embargo, en muchas ocasiones acuden a las

entidades públicas personas inconformes, confundidas y ofuscadas.

Para manejar este tipo de situaciones, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga una actitud calmada, amigable, no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Escuche las necesidades atentamente, no interrumpa, ni entable una discusión con el ciudadano.
- No tome la situación como algo personal.
- Cuide el tono de la voz.
- Use frases como “lo comprendo”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar de la persona.
- Dé alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otra persona, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

3.4 Pautas de lenguaje verbal y/o escrito

El manejo asertivo de la comunicación debe ser una de las competencias fundamentales a desarrollar por los servidores públicos en cualquier tipo de interacción con la ciudadanía o con otras entidades, a continuación se relacionan pautas útiles para un adecuado manejo del lenguaje:

- Evite el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evite tutear a la persona, al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano las comunicaciones deben iniciar con “Señor” o “Señora”.
- Evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimente en el proceso de servicio, informando oportunamente sobre los resultados obtenidos en cada etapa del proceso, utilizando mecanismos de apoyo y ofreciendo instrucciones continuas y suficientes.
- Valide técnicamente o normativamente información y respuestas a suministrar.

4. Canales de atención

La Veeduría Distrital proporciona y adopta los canales por medio de los cuales las personas pueden acceder a los servicios y/o información de la Entidad, para una asistencia oportuna y respuesta adecuada. Los canales con que cuenta la entidad son: presencial, telefónico, virtual y buzón.

Tabla 1. Canales de atención a la ciudadanía.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Atención Presencial	Avenida Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, torre 1, piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Se brinda atención de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con la consulta, solicitud, queja, reclamo y/o denuncia.
	Atención Correspondencia			Se reciben, radican y direccionan las comunicaciones que ingresan a

			la Veeduría Distrital.
Telefónico	Línea fija	340 76 66 extensiones: 381 y 382	Se brinda información y orientación sobre los servicios que son de competencia de la Veeduría Distrital y/o se direcciona al servidor público o entidad competente. Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea Anticorrupción	1 8000 12 46 46	
Virtual	Portal Web de la Entidad	http://www.veeduriadistrital.gov.co	El portal Web de la Entidad se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados se gestionan en días hábiles. Se reciben los requerimientos de la ciudadanía a través del link: "Petición, Queja o Reclamo", que direcciona al ciudadano directamente al Portal del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.
	Correo Electrónico	correspondencia@veeduriadistrital.gov.co denuncie@veeduriadistrital.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados se gestionan en días hábiles. Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales ingresan al Sistema de Gestión Documental ORFEO y al SDQS, en aras de dar trazabilidad a la gestión.
Buzón	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, torre 1, piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Se reciben sugerencias y/o requerimientos de los ciudadanos a través del buzón dispuesto en la sede de la Veeduría Distrital.

Fuente: Veeduría Distrital.

4.1 Atención presencial

La Veeduría Distrital garantiza el derecho de acceso y establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en la Ley .Igualmente, contempla la inclusión, como el conocimiento y reconocimiento que se le da a la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Iniciar cualquier proceso de atención haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- La presentación personal debe ser acorde al contexto laboral, con ropa formal y adecuada. Para el punto de atención presencial evite escotes, ropa o accesorios muy llamativos, camisetas de equipos deportivos, pantalones rotos o tenis, porque la confiabilidad también se relaciona con la imagen formal que se trasmite al interactuar con la ciudadanía.
- Todos los puestos de trabajo deben estar ordenados, con mayor razón los que el ciudadano tiene acceso.
- Evite los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.
- No utilice el celular mientras brinda un proceso de trámite, servicio o información, con el fin de dar toda la atención a la persona que tiene en frente.
- La expresión facial es fundamental en un proceso de servicio. Establezca contacto visual permanente, evite gestos de desagrado o desaprobación.
- La postura corporal debe ser erguida que transmita confiabilidad y actitud de escucha
- La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

Todos los servidores de la Veeduría Distrital deben estar familiarizados con la ubicación de la Oficina de Servicio al Ciudadano; conocer la ubicación las salidas de emergencia; el punto de fotocopiado, y reconocer los procedimientos para la atención de emergencias.

Protocolo de atención para servidores públicos:

Los servidores públicos encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad deben cumplir con los siguientes protocolos:

Saludar, agradecer y despedirse amablemente. Para el efecto los servidores deberán seguir el siguiente guion:

- Saludo: “buenos días/tardes/noches, bienvenido a la Veeduría Distrital, mi nombre es (diga su nombre y apellido)” ¿En qué puedo servirle?
- Escuche atentamente y sin interrumpir a que la persona termine de hablar antes de responder, sin tutear.
- Dé respuesta a los interrogantes planteados por la persona, utilice el lenguaje verbal al igual que el lenguaje corporal que más se adecue a la situación y a la persona.
- Ofrezca información sobre la prestación del servicio: la información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procedimiento y los pasos a seguir.
- Pregunte si es clara la información o si se requiere alguna aclaración adicional.
- Informe sobre la disponibilidad de otros canales y horarios de atención.
- Indique si requiere otro servicio preguntando: ¿Le puedo servir en algo más?
- Si no se requiere información adicional despídase diciendo: “gracias por acudir a la Veeduría Distrital”.

Protocolo de atención para guardas de seguridad:

Se recomienda a los guardas de seguridad:

- Hacer contacto visual con la persona y evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “buenos días/tardes”, “bienvenido/a a la Veeduría Distrital”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar sobre la ubicación de las dependencias a donde se debe dirigir, de conformidad con su necesidad.

4.1.1 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a las personas en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con diversidad funcional y personas de talla baja. De conformidad con las directrices dadas por la Dirección Distrital de

Adultos mayores y mujeres embarazadas

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio, actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

- Escuche atentamente y oriente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona, no aplica ni existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro, sencillo y sin tecnicismos.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

- Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso solicite apoyo de otra persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas con diversidad funcional

Diversidad funcional es un término alternativo al de discapacidad que ha comenzado a utilizarse por iniciativa de las propias personas afectadas y pretende sustituir a otros cuya semántica puede considerarse peyorativa, tales como "discapacidad"

o "minusvalía". Se trata de un cambio hacia una terminología no negativa.

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- Conocer las diferentes condiciones de diversidad funcional (discapacidad).
- No tratar a las personas adultas con diversidad funcional como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar a la persona con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con diversidad funcional la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Diversidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal debido a que la información visual cobra especial importancia.
- No aparentar haber entendido. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se debe pedir que lo repita o que lo escriba. Si escribe como medio para comunicarse, debe pedir que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- Informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Diversidad visual:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantener a la persona informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientar a la persona con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato" o "a su derecha está el bolígrafo".
- Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto,

mencionando primero los billetes y luego las monedas.

- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe advertirlo antes de dejar a la persona sola.

Atención a personas con diversidad física o motora:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con diversidad cognitiva:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar porque puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad psicológica:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja:

Para una adecuada prestación del servicio el servidor público debe:

- Si el punto de atención no cuenta con un punto de servicio para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

4.1.2 Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas, podrá realizarse en el punto ubicado en la avenida Calle 26 No. 69 - 76, Edificio Elemento, torre 1, piso 3, en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continúa.

Para la atención por Correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir. Puede decir: "buenos días/tardes, bienvenido a la Veeduría Distrital ¿en qué le puedo servir?".

- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.” sin tutear.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia a la persona. En caso que insista en radicarlo, debe recibirlo.
- Despedirse de la persona preguntándole si requiere otro servicio o alguna información adicional

4.2 Atención Telefónica

Este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de la Veeduría Distrital ya que todos tienen asignada una extensión telefónica. A través de este medio es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y el ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Conteste la llamada antes del tercer timbre.
- Saludo: “buenos días/tardes/noches, (diga el área a la que pertenece) habla (diga su nombre), “¿En qué puedo servirle?”
- Durante la llamada pregunte “¿con quién tengo el gusto de hablar?”. Y utilice los términos “Señor”, “Señora”.
- Escuche atentamente y tome nota de los puntos importantes. No interrumpa, espere a que el ciudadano termine de hablar antes de responder y siga el guion establecido.
- Al finalizar la atención despídase amablemente y llámelo por su nombre.
- En caso que el ciudadano o la ciudadana necesite comunicarse con otra persona de la organización indíquele que se le va a trasladar la llamada e infórmele el número de la extensión.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantenga una postura relajada y natural: proyecte el comportamiento mediante la voz.
- Conozca todas las funciones del teléfono.
- Disponga del directorio de la Entidad, así como de la información de los servicios que presta, la dependencia responsable y el contacto.
- El lenguaje y vocalización son claves en este canal, preste atención a la elección de palabras. Pronuncie claramente las palabras; respire tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Al finalizar la atención despídase amablemente. Llame al ciudadano o a la ciudadana por su nombre.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explique al ciudadano o a la ciudadana por qué debe poner la llamada en espera, y dígame el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de dejar la llamada en espera, informe que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere la respuesta.
- Cuando el ciudadano o la ciudadana haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explique cómo va la gestión.
- Al retomar la llamada, ofrezca agradecimiento por la espera o discúlpese por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explíqueme la razón de la demora, infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Al transferir la llamada a otra extensión mencione el número de la misma por si se corta la comunicación y el ciudadano o la ciudadana debe comunicarse nuevamente.

4.3 Atención virtual

4.3.1 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

El Distrito Capital creó un sistema para que todas las personas puedan presentar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. A este sistema se accede a través del enlace del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS, que se encuentra en la página web de la Entidad.

- Ingrese al enlace www.bogota.gov.co/sdqs
- Si no se encuentra registrado, ingrese a través de la opción formulario electrónico y diligencie los datos solicitados, para finalizar haga clic en registrar peticionario.
- En el formulario registro de petición, diligencie el requerimiento y al finalizar ingrese el código de verificación y haga clic en registrar petición.
- Por último, el sistema le dará un número de petición, con el cual podrá hacer seguimiento.

4.3.2 Correo Electrónico Institucional

Las personas podrán presentar sus petición, queja, reclamo, soluciones, a través de los correos electrónicos institucionales: denuncie@veeduriadistrital.gov.co, y correspondencia@veeduriadistrital.gov.co las cuales serán remitidas a la dependencia de correspondencia para su respectiva radicación y trámite.

- Los correos electrónicos institucionales no deben usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores públicos, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad correspondencia@veeduriadistrital.gov.co, con número de radicación de salida desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la persona.

4.4 Buzón de Sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Revisar diariamente el contenido del buzón.
- Extraer los formatos diligenciados y radicarlos en correspondencia.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad respecto de su comentario.

5 Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

5.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en condición de diversidad funcional, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que

dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

5.2 Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

Cumplir la Constitución Política y las Leyes.

- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades

Son deberes de las autoridades:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante 40 horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por cualquier medio a la entidad, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (22 de mayo de 2014). Decreto 197. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.". Bogotá D.C.: Registro Distrital 5362.

Congreso de la República. (30 de junio de 2015). Ley 1755. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Bogotá: Diario Oficial No. 49.559.

El "Foro de Vida Independiente" es una comunidad virtual –que nace a mediados de 2001- y que se constituye como un espacio reivindicativo y de debate a favor de los derechos humanos de las mujeres y hombres con todo tipo de discapacidad de España. Se encuentra en <http://es.groups.yahoo.com/group/vidaindependiente/>. Esta filosofía se basa en la del Movimiento de Vida Independiente que empezó en los EEUU a finales de los años sesenta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ METODOLÓGICAMENTE
<i>Ahixa Carolina Perdomo Lopez</i> Contratista SIG	<i>Daniel Andrés García Cañón</i> Viceveedor Distrital	<i>Diana Carolina Enciso Upegui</i> Jefe Oficina Asesora de Planeación