



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá D.C., octubre de 2019

Alcaldía de Bogotá

Presentación

La Secretaría Distrital de la Mujer elaboró el Manual de Atención a la Ciudadanía, en el cual se unifican los criterios de atención a la ciudadanía para que todas las servidoras/es y contratistas de la Secretaría, desarrollen sus actividades con la convicción de que su labor está contribuyendo a mejorar el servicio, haciéndolo más eficiente, optimizando recursos, y generando lazos de confianza para una mejor percepción de la Secretaría Distrital de la Mujer.

En este sentido, la atención que se brinda en la Secretaría debe ser proporcionada de una forma amable, respetuosa, oportuna, y con calidad, así como destacarse por una prestación de servicios que respondan a las necesidades de la ciudadanía, tomando en cuenta sus diversidades y especialmente desde un enfoque de género.

En el Manual de Atención a la Ciudadanía se identifican los protocolos y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a los servicios que se brindan. Además, se presentan los lineamientos generales para la atención de las peticiones ciudadanas y la figura de la Defensora de la Ciudadanía.

[Consulte aquí el Manual de Atención a la Ciudadanía implementado en el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de la Mujer](#)

Contenido

Objetivo	3
Alcance.....	3
Marco Normativo	3
Definiciones.....	4
1. Aspectos Generales del Servicio a la Ciudadanía	5
1.1. Sobre el Servicio a la Ciudadanía	5
1.2. Sobre el Enfoque de Derechos.....	5
1.3. Política de Servicio a la Ciudadanía	5
1.4. Principios del Servicio a la Ciudadanía.....	5
1.5. Atributos del Buen Servicio a la Ciudadanía.....	6
1.6. Derechos y Deberes de la Ciudadanía.....	6
1.7. Portafolio de Servicios.....	7
2. Canales de Atención.....	7
3. Protocolos para la Atención	9
3.1. Lineamientos comunes a todos los canales	9
3.2. Protocolo del Canal Presencial	11
3.3. Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	12
3.4. Protocolo del Canal Telefónico	15
3.5. Protocolo del Canal Escrito	16
3.6. Protocolo del Canal Virtual	18
4. Atención a las Peticiones Ciudadanas	21
4.1. Sobre las Modalidades de las Peticiones Ciudadanas.....	21
4.2. Ciclo de Atención a las Peticiones Ciudadanas.....	22
5. Defensora de la Ciudadanía.....	25
Bibliografía	25

Objetivo

Establecer los parámetros y protocolos institucionales de atención a la ciudadanía, que sirvan de guía a las servidoras/es y contratistas, para responder a las necesidades de la ciudadanía y mejorar la calidad de los servicios.

Alcance

Está dirigido a todas las servidoras/es y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer que interactúan con la ciudadanía en cualquiera de las etapas del ciclo del servicio y por medio de los canales disponibles para su atención.

Marco Normativo

La Constitución Política de Colombia en su artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para el efecto, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia que coordina las políticas para el fortalecimiento de la relación cotidiana de la administración pública con la ciudadanía. A su vez, este Sistema se articula con los sistemas de desarrollo administrativo, gestión de la calidad y control interno a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que permite armonizar e implementar los lineamientos de política pública de Servicio a la Ciudadanía.

Con el propósito de mejorar las acciones de las entidades para atender con eficiencia, oportunidad y calidad las necesidades de la ciudadanía, el Gobierno Nacional expidió el documento CONPES 3785 de 2013 "*Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*"; en el cual se establecieron los lineamientos estratégicos para la implementación del "*Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano*".

En consideración a lo anterior, la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Decreto 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.*"; con el propósito de consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC para el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital.

Las normas que constituyen el marco de la atención al ciudadano son:

- Constitución Política de Colombia. Artículos 2, 23 y 209.
- Ley 190 de 1995
- Ley 962 de 2005
- Ley 1098 de 2006
- Ley 1257 de 2008
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1448 de 2011
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto Nacional 2623 de 2009
- Decreto Nacional 1008 de 2018
- CONPES 3649 de 2010
- Decreto Distrital 371 de 2010
- Decreto Distrital 494 de 2010
- Decreto Distrital 2641 de 2012
- Decreto Distrital 197 de 2014
- Decreto Distrital 591 de 2018
- Acuerdo Distrital 381 de 2009
- Acuerdo Distrital 529 de 2013
- Acuerdo Distrital 584 de 2015
- Acuerdo Distrital 630 de 2015
- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Directiva Distrital 003 de 2007
- Directiva Distrital 001 de 2014
- Circular 012 de 2007. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 033 de 2008. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 034 de 2008. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 067 de 2010. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 109 de 2011. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 108 de 2015. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 014 de 2016. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 007 de 2018. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Circular 008 de 2018. Veeduría Distrital
- Circular 005 de 2019. Secretaría General de la Alcaldía Mayor
- Resolución 175 de 2016. Secretaría Distrital de la Mujer

Definiciones

Canal: Modalidad a través de la cual la ciudadanía interactúa con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

Ciudadana o ciudadano: Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

Ciudadanía: El conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. Ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada.

Identidad sexual: Concepto de sí mismo, la identidad sexual la construye cada persona frente a los tres ámbitos. Hombre o mujer es la idea que se ha construido culturalmente de una persona según sus características genéticas, físicas y psíquicas predominantes masculinas o femeninas e intersexual es aquella persona que presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos. La identidad sexual no es estática, cambia por decisión de la persona.

Identidad de género: Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser ya sea como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno o una quiere ser, de autodeterminación. La sociedad tiende a asignar a cada persona, un género según la idea que tiene del sexo que les corresponde, por ello se tiende a relacionar lo masculino con el hombre y lo femenino con la mujer. En este concepto encontramos términos como:

- Transgenerista. Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino, esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís y transformistas, entre otras.
- Transexual. Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna, primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a cambios morfológicos en su cuerpo y en sus genitales.
- Travesti. Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde

con el que la sociedad le asigna. No necesariamente conlleva cambios de morfología en su cuerpo o en sus genitales.

- Transformista. Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna por ejemplo en teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.
- Trans. Apuesta o construcción política de quienes se asumen, construyen o auto determinan como tal, en lo relacionado con la experiencia de tránsito entre los géneros frente a la opresión que la sociedad hace al asignar un género sin tener en cuenta el libre desarrollo de la personalidad de cada persona.

Medio de interacción ciudadana: Espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la Administración Distrital para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos ante las Entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan Puntos de Contacto, Puntos de Atención o Centros de Servicios.

Orientación sexual: Se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.

Protocolos de servicio a la ciudadanía: Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las servidoras/es y contratistas y la ciudadanía.

1. Aspectos Generales del Servicio a la Ciudadanía

1.1. Sobre el Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.¹

1.2. Sobre el Enfoque de Derechos

La PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias del gobierno distrital.²

Además, mediante el Acuerdo 584 de 2015 del Concejo de Bogotá, D.C., se adoptan los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, los cuales buscan contribuir a la eliminación de las condiciones sociales, económicas, culturales y políticas que generan discriminación, desigualdad y subordinación en las mujeres que habitan el territorio rural y urbano de Bogotá D.C., para el ejercicio pleno de sus derechos.

Los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá D.C., se fundamentan en los siguientes enfoques:³

Enfoque de Derechos de las Mujeres: Reconocimiento de la igualdad real y efectiva de los derechos de las mujeres; el Distrito los garantiza y restablece en los casos de vulneración.

Enfoque Diferencial: Reconocimiento y transformación de las desigualdades que impidan el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres por razones de raza, etnia, ruralidad, cultura, situación socioeconómica, identidad de género y orientación

¹ Decreto 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." Artículo 2º. Definición de servicio a la ciudadanía.

² Decreto 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." Artículo 4º. Sobre el enfoque de derechos.

sexual, ubicación geográfica, discapacidad, religión, ideología y edad. Se concreta en la incorporación de acciones afirmativas para transformar las condiciones de discriminación, desigualdad y subordinación.

Enfoque de Género: Reconocimiento y transformación de las relaciones de poder jerarquizadas que subordinan a las mujeres, producen discriminación y desigualdad de género, lo cual debe eliminarse.

1.3. Política de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de la Mujer, en articulación con la PPDSC, establece su política institucional de servicio a la ciudadanía así:

La Secretaría Distrital de la Mujer está comprometida en brindar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo, racionalizando y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios, así como poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la Secretaría.

La ciudadanía podrá acceder, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la Secretaría, o interponer cualquier tipo de requerimiento sobre el funcionamiento de los servicios; así mismo, informar sus denuncias frente a presuntos actos de corrupción realizados por servidoras/es y contratistas de la Entidad y de los cuales tengan conocimiento, utilizando los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

La Secretaría Distrital de la Mujer dispone de canales de atención a la ciudadanía, de uso frecuente, tales como: presencial, telefónico, virtual y escrito.

1.4. Principios del Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de la Mujer, en adopción de la PPDSC, orienta y soporta el servicio a la ciudadanía en los siguientes principios:⁴

- La Ciudadanía como Razón de Ser
- Respeto
- Transparencia
- Participación

³ Acuerdo 584 de 2015, "Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la política pública de mujeres y equidad de género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones." Artículo 2º. Enfoques.

⁴ Decreto 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." Artículo 6º. Sobre los principios.

- Equidad
- Diversidad
- Identidad
- Solidaridad
- Titularidad y efectividad de los derechos
- Perdurabilidad
- Corresponsabilidad
- Territorialidad
- Atención Diferencial Preferencial
- Coordinación, Cooperación y Articulación
- Cobertura
- Accesibilidad:
- Inclusión
- Innovación
- Oportunidad.

1.5. Atributos del Buen Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo con la adopción de la PPDS, establece como atributos del buen el servicio a la ciudadanía las siguientes características:⁵

- Cálido y Amable
- Rápido
- Respetuoso, digno y humano
- Efectivo
- Confiable.

1.6. Derechos y Deberes de la Ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía son:

- Recibir un trato respetuoso y digno.
- Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de los diferentes medios de comunicación y canales de atención, sin necesidad de apoderado o intermediario.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación

de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público; es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.

- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultas (os) mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Los niños/as y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, en relación con su bienestar personal y protección especial.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las/os servidora/es pública/os y de las/os particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir información acerca de los derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- A tener información sobre el estado de la información solicitada.

Los deberes de la ciudadanía son:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, suministrando información veraz y entregando documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren o dilaten los procesos, a través de la presentación de información o documentación falsa o incorrecta, o mediante la presentación de afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y la agilidad de respuesta de estas.
- Tratar respetuosamente a las/os servidoras públicas.

⁵ Decreto 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." Artículo 10º. Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital.

- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

1.7. Portafolio de Servicios

La Secretaría Distrital de la Mujer, conforme a lo establecido en el Decreto Distrital 428 de 2013, por el cual se adopta su estructura interna y se dictan otras disposiciones, brinda el servicio personalizado en los puntos de atención de la Entidad (por medio de los canales de atención presentados en el siguiente capítulo), para satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes que manifiesten las usuarias/os de la Entidad.

[Consulte aquí los servicios que brinda la Secretaría Distrital de la Mujer](#)

2. Canales de Atención

Los canales de atención a la ciudadanía en Secretaría Distrital de la Mujer son:

2.1. Canal Presencial



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer. Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Dirección	Horario de atención
Sede Central	Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM	Consulte aquí el directorio de los Puntos de Atención de las CIOM	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.*
Casa de Todas	Calle 24 # 19A - 36, Barrio Samper Mendoza	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Puntos de acceso a orientación y asesoría jurídica	Consulte aquí el directorio de Casas de Justicia y Espacios de la Fiscalía	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

*Para las CIOM Bosa, Ciudad Bolívar y Usme: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Además de los anteriores puntos de atención, la Secretaría Distrital de la Mujer participa en diferentes eventos y ferias de servicio.

2.2. Canal Telefónico



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer. Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Teléfono	Horario de atención
Sede Central	(+57 1) 3169001	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM	Consulte aquí el directorio de los Puntos de Atención de las CIOM	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.*
Casa de Todas	(+57 1) 5557494	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Línea Púrpura Distrital "Mujeres que escuchan mujeres"	(+57) 018000112137 WhatsApp: (+57) 3007551846	Permanente

*Para las CIOM Bosa, Ciudad Bolívar y Usme: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Además de las anteriores líneas telefónicas, se cuenta con la línea de atención 155 de orientación a mujeres víctimas de violencia y línea de atención 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2.3. Canal Escrito



Es el canal dispuesto para que la ciudadanía presente comunicaciones escritas ante la Secretaría Distrital de la Mujer. Está integrado por:

Ventanilla Única de Correspondencia (Sede Central)

La Secretaría dispone de una ventanilla única de correspondencia ubicada en la Sede Central, donde la ciudadanía y entidades pueden radicar sus requerimientos. Este canal se desarrolla de acuerdo con el proceso de gestión documental.

Nombre	Dirección	Horario de atención
Sede Central	Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 Código postal: 111071	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Buzones de Sugerencias

Tienen como objetivo recibir comunicados escritos mediante los cuales la ciudadanía interpone peticiones; hay un buzón ubicado en los siguientes puntos de atención:

Nombre	Dirección	Horario de atención
Sede Central	Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM	Consulte aquí el directorio de los Puntos de Atención de las CIOM	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.*
Casa de Todas	Calle 24 # 19A - 36, Barrio Samper Mendoza	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

*Para las CIOM Bosa, Ciudad Bolívar y Usme: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Además de los anteriores puntos de atención, hay un buzón ubicado en las Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer.

2.4. Canal Virtual



Es el canal dispuesto para el contacto entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de la Mujer por medio del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Este canal está habilitado de forma permanente (24 horas) y está integrado por:

Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer

<http://www.sdmujer.gov.co/>

Correos electrónicos

Nombre	Correo electrónico
Sede Central	Correo electrónico institucional: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co
Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM	Consulte aquí el directorio de los Puntos de Atención de las CIOM

Redes sociales

Facebook ([@SDMUJER](#)) y Twitter ([@secredistmujer](#)).

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Es una herramienta gerencial y de control, para gestionar eficiente y eficazmente peticiones interpuestas por la ciudadanía. A este servicio se puede acceder en el siguiente enlace:

<https://bogota.gov.co/sdqs/>

Sistema Único de Información de Trámites y Guía Distrital de Trámites y Servicios

Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, y el sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los servicios y puntos de atención de la Secretaría:

<http://www.sdmujer.gov.co/transparencia/tramites-servicios>

App SOFIApp

Esta aplicación móvil tiene como propósito de fortalecer la estrategia de la administración Distrital en torno a la prevención de las violencias contra las mujeres en Bogotá D.C. La puede descargar en el siguiente enlace:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sdm.appsofia&hl=es>

App SuperCADE Virtual

Esta aplicación móvil permite a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital, e interponer peticiones ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha.

- Descárgala en IOS: <http://bit.ly/SuperCADEVirtual-IOS>
- Descárgala en Google Play: <http://bit.ly/A-SuperCADEVirtual>

3. Protocolos para la Atención

La Secretaría Distrital de la Mujer ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

3.1. Lineamientos comunes a todos los canales

De acuerdo con el compromiso de brindar una excelente atención a la ciudadanía a través de la coordinación y la verificación permanente de sus servicios, se presentan a continuación los siguientes lineamientos comunes a todos los canales de atención:

3.1.1. Calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía

Prestar un servicio de calidad a la ciudadanía requiere de compromiso y que se asuma de manera racional como afectiva, teniendo en cuenta que la ciudadanía merece dedicación y esfuerzo.

Se logra un servicio de calidad cuando, además de prestarlo cumpliendo los atributos del buen servicio a la ciudadanía anteriormente descritos, se eleva el nivel de satisfacción de la ciudadanía y se adoptan medidas para el mejoramiento de este, a través de actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, como:

- Una actitud cálida y amable.
- Disponibilidad para escuchar y entender, de forma respetuosa.
- Cortesía en la atención de sus inquietudes y problemas.
- Sensibilidad ante la situación que están presentando.
- Comprensión de sus necesidades.
- Tolerancia y paciencia.
- Dinamismo al momento de atender los requerimientos.
- Capacidad para escuchar y evitar interrumpir.
- Capacidad para asesorar y orientar al dar respuestas claras a sus preguntas.
- Comprometerse únicamente en lo que se pueda cumplir.
- Creatividad para dar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando se informe sobre el estado del trámite de una petición.

- Orden y pulcritud en el punto de servicio a la ciudadanía.

La ciudadanía necesita acceder a la información, ser atendida de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por la ciudadanía como un mal servicio.

Las servidoras/es y contratistas en consecuencia deben:

- Informarse sobre los procesos, formatos definidos por la Secretaría para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención.
- Seguir el procedimiento y el conducto regular respecto a aquellos temas que no pueda solucionar directamente.
- En consideración a lo anterior, ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicar esta situación a su superior inmediato.

Las servidoras/es y contratistas, en ninguna circunstancia deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de brindar un servicio a la ciudadanía. Hacerlo conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

3.1.2. Atención a personas alteradas o inconformes con el servicio

Debe tenerse en cuenta que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, sin embargo, en algunas ocasiones, llegan a los puntos de atención personas inconformes, confundidos u ofuscados. En estos casos, se recomienda a las servidoras/es y contratistas:

- Mantener una actitud calmada y amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión. No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como "la/lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar de la persona.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- En caso de que la persona que se está atendiendo manifieste su inconformidad con la atención o servicio brindado, se debe sugerir que

presente una sugerencia o queja en los buzones dispuestos para este fin en los puntos de atención de la Secretaría.

- En caso de no sentirse segura/o en presencia de la ciudadana/o y la situación perturba el punto de atención, acuda al personal de vigilancia o a la policía, llamando al número único de seguridad y emergencias "123".

3.1.3. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Se proponen a continuación algunas recomendaciones:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse, entre otras.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, en caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse a la ciudadanía encabezar la frase con "Señora" o "Señor".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", porque se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento de la ciudadanía. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de la ciudadanía, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

3.1.4. Respuestas negativas o no favorables

No siempre se puede dar a la ciudadanía la respuesta que espera, es decir, la respuesta puede ser no favorable o no se puede suministrar la información, porque la misma es clasificada y reservada. Por lo cual, cuando se da una respuesta negativa, o no favorable, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se deben suministrar todas las explicaciones necesarias para que la ciudadanía comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la ciudadanía quiere, ayuda a solucionar aceptablemente la petición y le muestran que son importantes, y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que la ciudadana/o entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.2. Protocolo del Canal Presencial



La ciudadanía acude a las sedes de la Secretaría, con el objeto de solicitar un servicio, presentar un requerimiento, requerir información, o pedir orientación y/o asistencia, relacionada con el quehacer de la Entidad.

3.2.1. Recomendaciones generales

Con el fin de brindar una atención con calidad, las servidoras/es y contratistas deben tener en cuenta⁶:

- Presentación personal: influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto a las servidoras/es y contratistas y a la entidad. La identificación debe estar visible.
- Comportamiento y orden en el puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente a la ciudadanía.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando a la persona a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: La modulación 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.
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

⁶ Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional De Planeación,

- Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en orden y aseo y no tener elementos distractores (celulares). Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales limpiará las áreas de servicio a la ciudadanía, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

3.2.2. Atención en el primer punto de contacto

La primera persona que recibe a la ciudadanía en el ingreso, y posteriormente las despide, debe ofrecer una buena y cálida atención durante su estadía; para lograr este propósito, el personal de vigilancia deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la ciudadana/o se aproxime.
- Hacer contacto visual con la persona y sonreír.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenida/o...".
- Indicarle que, si tiene algún computador o elemento similar, se requiere realizar el registro.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación a donde debe dirigirse en el punto de atención.

3.2.3. Etapas de la atención a la ciudadanía

Las personas que atienden a la ciudadanía interactúan en diferentes momentos con las ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto Inicial

- Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenida/o", "Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?".
- Se le invita a tomar asiento, si procede.

- Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

Desarrollo

- Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el Sistema establecido por la Secretaría. Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.
- En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.
- Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.
- Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

Finalización

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

Seguimiento y Evaluación

- Solicitar amablemente, al finalizar la atención, el diligenciamiento de la Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios (Formato DE-FO-16 -

Encuesta de evaluación de prestación de servicios) y agradecer por la colaboración.

- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

3.3. Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial



El objetivo de los protocolos de atención con enfoque diferencial es reconocer a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarias/os que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios suministrados por la Secretaría.

Las servidoras/es y contratistas de la Entidad no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus atenciones.

Se deberá desarrollar el protocolo del canal presencial, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos.

3.3.1. Atención preferencial

La atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanas/os adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja.

Los niños, niñas y adolescentes, tendrán prioridad sobre los demás. En caso de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán con prioridad por orden de llegada.

3.3.2. Atención a personas en condición de discapacidad

Con el propósito de brindar una atención con calidad, las servidoras/es y contratistas deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

- Mirar al ciudadano 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 discapacidad 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.

A continuación se presentan los protocolos según el tipo de discapacidad:

Discapacidad visual

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato" o "a su derecha está el esfero".
- Pueden usarse 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, poner la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, es necesario informar a la ciudadana/no antes de dejarla/lo sola/lo.

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido.

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Si la persona se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo: <http://www.centroderelvo.gov.co>.
- Si la persona va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a ella o él olvidando a la persona sorda.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.

Atención a personas con sordoceguera

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es preciso 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.

Discapacidad física o motora

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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.

Discapacidad cognitiva

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Discapacidad mental

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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 la persona.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

3.3.3. Atención a personas de talla baja

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona 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.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

3.3.4. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.

- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y asegure que su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

3.3.5. Atención a niñas, niños y adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:⁷

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

3.3.6. Atención a víctimas del conflicto armado

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención..
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.

⁷ Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, artículo 41, artículo 7º.

- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

3.3.7. Atención a sectores LGBTIQ

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales y queers):

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades,

son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

3.3.8. Atención de grupos étnicos y culturales del país

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

3.4. Protocolo del Canal Telefónico



La atención telefónica es de carácter inmediato, y la comunicación se realiza únicamente a través de la voz, por lo que es primordial, no sólo el contenido del mensaje, sino la forma de comunicarlo verbalmente, en este aspecto toma relevancia el tono de voz.

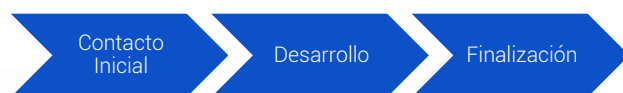
3.4.1. Recomendaciones generales

Para brindar una atención con calidad, las servidoras/es y contratistas deben tener en cuenta:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes, o acceder al computador y buscar la información requerida.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud puede ser percibida por teléfono.
- Conocer el manejo y funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, las dependencias, el listado de las extensiones correspondientes a las áreas a las que sea posible transferir una llamada, las sedes de la entidad y las/los responsables.
- Evitar hablar con terceros mientras se atiende una llamada.

3.4.2. Etapas de la atención a la ciudadanía

Las personas que atienden a la ciudadanía interactúan en diferentes momentos con las ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto Inicial

- Es importante saludar amablemente con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", mencionar el nombre de la Entidad y preguntar por el servicio que se requiere, o la situación que es necesario atender.

Desarrollo

- Escuchar con atención a la usuaria/o, sin interrumpir, aunque la solicitud no sea de su competencia.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y asegurarse que la respuesta fue clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia de quien atendió la llamada, amablemente explicar a la usuaria/o que se trasladará la llamada al área pertinente y ofrecer el número de extensión o teléfono en donde puede recibir la información, en caso de que se corte la llamada.
- Al trasladar la llamada debe informársele a quien contesta el nombre de la usuaria/o, y un resumen del asunto.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada de la ciudadana/o, y tomar los datos básicos (como nombre, teléfono de contacto, y correo electrónico), e informarle que la persona encargada del tema de su interés se contactará por uno de los canales solicitados.

Finalización

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo "Señora" o "Señor".
- Si se tomó un mensaje para otra área o entidad, informarle, y posteriormente comprobar si se le contestó a la usuaria/o.

3.5. Protocolo del Canal Escrito



La ciudadanía presenta comunicaciones escritas ante la Secretaría Distrital de la Mujer. Este canal está integrado por la ventanilla única de correspondencia y los buzones de sugerencias.

3.5.1. Ventanilla Única de Correspondencia

La Secretaría Distrital de la Mujer dispone de una ventanilla única de correspondencia ubicada en la Sede Central, donde la ciudadanía y entidades pueden radicar sus requerimientos.

Recomendaciones generales

Los requerimientos deben contener como mínimo la siguiente información:

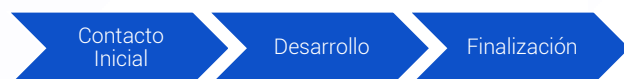
- Nombres y apellidos de la persona solicitante, indicando documento de identidad y dirección.
- Cuando ingresa un requerimiento anónimo, se identifica con el radicado.
- Nombre y/o cargo de la persona destinataria a quien se dirige el requerimiento, si la ciudadana/o no tiene claridad sobre el destinatario, se le brindarán las indicaciones necesarias.
- Descripción del requerimiento y las razones de la petición.
- Si se anexan documentos, deben relacionarse en el requerimiento.

- Firma de la persona peticionaria.

Es importante resaltar que, de acuerdo con el artículo 6º de la Ley 1755 de 2015, en ningún caso se podrán rechazar las peticiones aduciendo que su fundamentación es inadecuada o incompleta.

Etapas de la atención a la ciudadanía

Las personas que atienden a la ciudadanía interactúan en diferentes momentos con las ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto Inicial

- Saludar amablemente, haciendo contacto visual. Se puede comenzar la atención diciendo "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".

Desarrollo

- Recibir los documentos que la ciudadana/o quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar esta circunstancia a la persona, si insiste en radicarlo, debe ser recibido.
- Radicar el documento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Cuando los documentos que acompañen la petición sean denuncias penales, demandas, medidas de protección, autos u otro tipo de providencias de autoridades judiciales o administrativas no se recibirán los documentos originales sino una copia de estos.

Finalización

- Firmar y sellar la copia o planilla de quien remite e informar a la persona el proceso que sigue en la Entidad.
- Cuando el requerimiento no es competencia de la Secretaría, el área a quien se haya asignado el trámite debe trasladarlo a la Entidad competente, en el tiempo establecido en la normativa vigente (5 días hábiles), explicándole a la persona las razones y el proceso que seguirá el trámite.

3.5.2. Buzones de Sugerencias

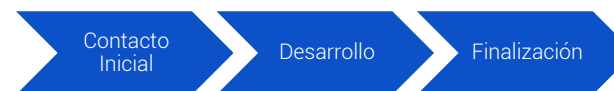
Los buzones de sugerencias tienen como objetivo recibir comunicados escritos mediante los cuales la ciudadanía interpone peticiones en relación con el funcionamiento de los servicios que presta la Secretaría Distrital de la Mujer.

Recomendaciones generales

- Los buzones de sugerencias se encontrarán ubicados en un lugar de fácil acceso en la entrada de la Sede Central, en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM, en la Casa de Todas y en las Casas Refugio.
- Estos buzones deben mantenerse con formatos actualizados y legibles de presentación de peticiones (AC-FO-1 - Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y encuesta de evaluación de prestación de servicios (DE-FO-16 - Encuesta de evaluación de prestación de servicios).
- Las auxiliares administrativas de las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres o a quien corresponda, de las diferentes sedes de la Secretaría revisarán periódicamente la disponibilidad de formatos y esferos para que las ciudadanas/os puedan acceder a este canal, en Sede Central dicha labor estará a cargo de las profesionales de atención a la ciudadanía.

Etapas de la atención a la ciudadanía

Las personas que atienden a la ciudadanía interactúan en diferentes momentos con las ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto

- Las servidoras/es y contratistas de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía coordinarán la recepción de peticiones ciudadanas que se encuentren depositadas en el buzón de sugerencias de la Sede Central.
- Las servidoras/es y contratistas de la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres coordinarán la recepción de peticiones ciudadanas que se encuentren depositadas en los buzones de

sugerencias de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM.

- Las servidoras/es y contratistas de la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas coordinarán la recepción de peticiones ciudadanas que se encuentren depositadas en los buzones de sugerencias de la Casa de Todas.
- Las servidoras/es y contratistas de la Dirección de Derechos de Eliminación de Violencia contra las Mujeres y Acceso a la Justicia coordinarán la recepción de peticiones ciudadanas que se encuentren depositadas en los buzones de sugerencias de las Casas Refugio.

Desarrollo

- Los buzones se abrirán siempre que se evidencie que en su interior se encuentra depositado un documento, en el entendido que los mismos son transparentes.
- En la Sede Central la apertura se realizará en presencia de una (1) servidora (profesional de atención a la ciudadanía) y de la persona de vigilancia y seguridad.
- En las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM, la apertura se realizará en presencia de dos (2) servidoras/es (abogada/o, psicóloga/o y auxiliar administrativa/o) y de la persona de vigilancia y seguridad.
- En la Casa de Todas, la apertura la realizará el o la contratista disponible para realizar la apertura acompañada de la persona de vigilancia y seguridad.
- En las Casas Refugio, se dará apertura a los buzones por parte de las coordinadoras administrativas o quien haga sus veces, junto con una (1) servidora y la persona de vigilancia y seguridad.
- Simultáneamente a la apertura del buzón, se levantará un acta o evidencia de la apertura (formato GA-FO-24 - Evidencia de reuniones internas y externas), en la que se debe dejar constancia del número de requerimientos encontrados dentro del mismo, el tipo de solicitud y los nombres de las/os solicitantes. El acta o evidencia de reunión, será suscrita por las personas presentes al momento de la apertura del buzón, de acuerdo con lo indicado anteriormente.
- Se deben escanear uno a uno los documentos extraídos del buzón, cada formato en documento separado y el acta o evidencia de reunión suscrita, con el fin de remitir a la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a

la Ciudadanía a través de uno del correo electrónico institucional (servicioalciudadania@sdmujer.gov.co).

- Los documentos físicos y el acta suscrita remitidos a través de correo electrónico, deben ser remitidas al área encargada de atender la solicitud a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la apertura del buzón de sugerencias para que sean archivadas de acuerdo con el tema objeto de la petición al área respectiva.

Finalización

- Las servidoras(es) públicas(os) de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, deben registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha las peticiones remitidas y radicarlas en el Sistema de Gestión Documental de la Secretaría.

3.6. Protocolo del Canal Virtual



Este canal está dispuesto para el contacto entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de la Mujer por medio del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

3.6.1. Recomendaciones generales

Para brindar una atención con calidad, las servidoras/es y contratistas deben tener en cuenta:

- Conservar la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Tener en cuenta aspectos como el marco legal vigente (estándares nacionales e internacionales), en cuanto a la arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de la plataforma, herramientas e integración tecnológicas para el diseño y operación de los medios virtuales
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

- Siempre tener presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo. Debe estar digitado en mayúsculas y minúsculas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

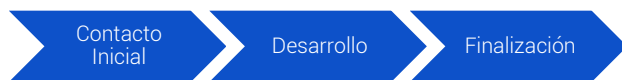
3.6.2. Correos electrónicos

Recomendaciones generales

- Cumplir con los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información de la Secretaría Distrital de la Mujer sobre el uso y manejo del correo electrónico institucional.
- La servidora o servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir a terceros acceder a la misma.
- Responder exclusivamente los mensajes que llegan al correo institucional (no a un correo personal) y responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Secretaría.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- En caso de que llegue a su correo electrónico institucional una petición ciudadana debe remitirse de manera inmediata al correo servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

Etapas de la atención a la ciudadanía

Las personas que atienden a la ciudadanía interactúan en diferentes momentos con las ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto Inicial

- Se recomienda revisar constantemente los mensajes recibidos al correo electrónico institucional.

Desarrollo

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal (a quien se le envía el correo electrónico).
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todas las personas a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. Ocasionalmente se envía copia a muchas personas para informarles que se contestó el requerimiento, lo que ocupa innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Secretaría.
- Empezar la comunicación con una frase como "En respuesta a su solicitud con fecha [...], relacionada con [...]".
- Ser concisa/o en la respuesta, los correos cortos son más fáciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas, si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Evitar usar mayúsculas sostenidas, negrillas, o signos de admiración si no son necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son las personas destinatarias, y si cuentan con el software para abrir el adjunto.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.
- Considerar el tamaño del adjunto por cuanto un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico de la persona que lo recibe.

Finalización

- Las servidoras/es y contratistas deben asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona la identifique, y se pueda poner en contacto en caso de ser necesario. Básicamente: nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, y dirección web de la Secretaría.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, con el fin de evitar errores que generen una deficiente prestación del servicio, y el detrimento de la imagen de la entidad.

3.6.3. Redes Sociales

Los canales presenciales o en el telefónico comienzan con un turno de atención o una llamada, la atención a la ciudadanía por medio de las redes sociales tiene otra dinámica, la cantidad de información que puede recibirse de manera simultánea puede ser tan alta que requiere revisión constante de los diferentes requerimientos.

La ciudadanía podrá seguir a la Secretaría Distrital de la Mujer a través de las siguientes redes:

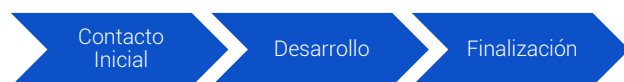
- Facebook ([@SDMUJER](#))
- Twitter ([@secredistmujer](#))

Recomendaciones generales

- Cumplir con los lineamientos de la Estrategia de Comunicación de la Secretaría Distrital de la Mujer sobre el uso y manejo de redes sociales.
- Se recomienda revisar los comentarios, las preguntas y, en general, todos los mensajes.
- El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.
- Aunque sea virtual, las respuestas deben ser de fondo, con un lenguaje claro y sencillo.
- Se debe divulgar, a través de este medio, información sobre los canales idóneos para interponer peticiones en la Secretaría.
- Garantizar la protección de datos de la ciudadanía, en cumplimiento de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

Etapas de la atención a la ciudadanía

Las personas que atienden a la ciudadanía interactúan en diferentes momentos con las ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto Inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes que se pueden responder inmediatamente o no.

Desarrollo

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, u otro canal con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes que sean idénticos con una respuesta tipo, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan plantillas.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?".
- No revelar información personal en mensajes abiertos al público.
- Si la solicitud de la ciudadana o ciudadano no puede resolverse de forma inmediata se debe explicar la razón de la demora, informar el tiempo en que la ciudadana(o) recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- La/el servidor que maneje las redes sociales en la entidad, deberá remitir a atención a la ciudadanía, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co las peticiones ciudadanas que sean allegadas por este medio para su respectivo trámite, y una vez emitida la respuesta por el área interna competente se remitirá al solicitante por el mismo medio en que fue recibida.
- En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos.

Finalización

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre a la ciudadana/no para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que la persona está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que la persona no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarle a comunicarse nuevamente.

4. Atención a las Peticiones Ciudadanas

La Secretaría Distrital de la Mujer gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones (PQRS) instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá Te Escucha, asignación y seguimiento a las dependencias y/o áreas competentes de atenderlas en la Secretaría, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Lo anterior se realiza de acuerdo con el procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía del proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría.

4.1. Sobre las Modalidades de las Peticiones Ciudadanas⁸

Generalmente, se tienden a clasificar las peticiones por tipo documental y no por su modalidad, razón por la cual, resulta de especial relevancia puntualizar en las modalidades que pueden ser clasificadas las peticiones, en el marco de la Ley 1755 de 2015, así:

- **Derecho de petición en interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de petición en interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
- **Solicitud de acceso a la información:** Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- **Solicitud de copias:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.
- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

En tanto que existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la ley 1755 de 2015 pero que por su connotación de ser

⁸ Manual para la Gestión de Peticiones, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, diciembre de 2018. Capítulo 2. De las modalidades de las peticiones.

solicitudes entre entidades no deben ser registradas en el Sistema Distrital Quejas Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Ley 1755 de 2015, y son los siguientes:

Solicitud	Término para Resolver (días hábiles: lunes a viernes)	No. Artículo Ley 1755/15
Derechos de petición de interés general o particular, denuncias por presuntos actos de corrupción, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	15 días	Art. 14
Consultas	30 días	Art. 14
Solicitud de información y solicitud de copias	10 días	Art. 14
Traslados por competencia	5 días	Art. 21
Peticiones entre autoridades	10 días	Art. 30

Es importante recordar que de acuerdo con el artículo 6º de la Ley 1755 de 2015, en ningún caso se podrán rechazar las peticiones alegando que su fundamentación es inadecuada o incompleta. La fundamentación hace referencia a las razones técnicas o normativas en que se sustenta la petición y que la ciudadanía no tiene por qué conocer. Por ello, no es posible dejar de emitir respuesta en estos casos.

4.2. Ciclo de Atención a las Peticiones Ciudadanas

El ciclo de atención a las peticiones ciudadanas se divide en tres etapas:

- Recepción de la petición
- Registro de la petición
- Trámite y respuesta

De acuerdo lo anterior, a continuación se presentan los lineamientos generales por cada etapa.

4.2.1. Recepción de la petición

La recepción de las peticiones ciudadanas se realiza por medio de los siguientes canales habilitados por la Secretaría Distrital de la Mujer:

Canal	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Sede Central: Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1, Piso 9, Edificio Elemento	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Telefónico	(571) 3169001 Ext. 1011 - 1052	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Escrito	Ventanilla Única de Correspondencia (Sede Central): Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1, Piso 9, Edificio Elemento Código Postal 111071 Buzones de Sugerencias: Sede Central: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 Consulte aquí el directorio de los Puntos de Atención de las CIOM Casa de Todas: Calle 24 # 19A - 36, Barrio Samper Mendoza	Sede Central: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. CIOM: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00m.* Casa de Todas: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Virtual	Correo electrónico servicioalciudadania@sdmujer.gov.co Redes Sociales: Facebook: @SDMUJER Twitter: @secredistmujer Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: http://www.bogota.gov.co/sdqj App SuperCADE Virtual: Descárgala en IOS o Google Play	Permanente

*Para las CIOM Bosa, Ciudad Bolívar y Usme: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

A continuación, se presentan las diferentes estrategias para la recepción de las peticiones en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía por cada canal de atención.

Es importante resaltar que la atención a la ciudadanía se prestará conforme a los Protocolos para la Atención establecidos en el capítulo anterior.

- **Presencial y Telefónico**

Partiendo de la idoneidad de las servidoras/es y contratistas, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite bajar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía (información básica de la entidad e información publicada en el sitio web).

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 del 28 de diciembre de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, estas peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, sin embargo, de acuerdo al procedimiento de Primera Atención (TPPMYEG-PR-10), el cual tiene por objetivo: divulgar la oferta institucional de servicios a las ciudadanas que lo demandan por primera vez propendiendo por su vinculación a dicha oferta, estas peticiones se registran en el sistema de información de la Secretaría Distrital de la Mujer (SIMISIONAL).

Para la participación en eventos y ferias, de acuerdo con el procedimiento de difusión, información y sensibilización para el empoderamiento de las mujeres para el ejercicio de sus derechos (TPPMYEG-PR-7) estas peticiones se registran en el formato TPPMYEG-FO-11 - Registro general de asistencia.

Las peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante deberán ser radicadas por medio de otro canal de atención disponible (escrito o virtual), para luego ser registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

- **Escrito - Ventanilla Única de Correspondencia**

La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía presentar sus peticiones escritas

ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo en el área de correspondencia, y son remitidas a la dependencia competente para elaborar una respuesta de fondo y oportuna. Posterior a su remisión, las servidoras públicas de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registran estas peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Este canal se desarrolla por medio del proceso de Gestión Administrativa (procedimientos de gestión documental).

- **Escrito - Buzón**

Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en un lugar de fácil acceso en la entrada de la Sede Central, en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, en las Casas Refugio y en la Casa de Todas. Por medio de los buzones, la ciudadanía podrá presentar sus peticiones ante la Entidad mediante el formato AC-FO-1 - Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Este canal se desarrollará de acuerdo al Protocolo del Canal Escrito - Buzones de Sugerencias, el cual se presentó en el capítulo anterior.

- **Virtual - Correo Electrónico y Redes Sociales**

Así como en el canal presencial y telefónico, partiendo de la idoneidad de las servidoras/es y contratistas, cuando se presente una solicitud de carácter reiterativa o de fácil solución de cara a la ciudadanía (información básica de la entidad e información publicada en el sitio web), lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública; además, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales. Estas peticiones no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Las solicitudes que buscan el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información y/o copias de documentos, consulta; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones, se deben reenviar de manera inmediata al correo servicioalciudadania@sdmujer.gov.co para que sean registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.

- **Virtual - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha**

Por medio de este canal de atención, la ciudadanía registra directamente la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, por lo cual, la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través de Atención a la Ciudadanía se encarga de registrarla en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y remitirla al área competente para elaborar una respuesta de fondo y oportuna.

4.2.2. Registro de la petición

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, administra y realiza el registro, asignación y/o traslado de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, de acuerdo con las tipologías, temas, y dependencias competentes, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. Así mismo, realiza el registro y asignación de estas en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo, a excepción de las peticiones que ingresan por la ventanilla única de correspondencia, debido a que estas son registradas y asignadas a las dependencias competentes por el área de Correspondencia. Posterior a su asignación, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registra y asigna estas peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

4.2.3. Trámite y respuesta

Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer tendrán un usuario y contraseña del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, por medio del cual recibirán y darán respuesta y cierre a las peticiones ciudadanas, así como en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo, dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá parametrizó los términos de respuesta anteriores en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

Tipología	Tiempos de Ley	Tiempos según actividad		
	Días	Registro	Trámite	Cierre
Consulta	30	1	28	1
Denuncia por Actos de Corrupción	15	1	13	1
Derecho de Petición de Interés General	15	1	13	1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	1	13	1
Felicitaciones	15	1	13	1
Queja	15	1	13	1
Reclamo	15	1	13	1
Sugerencia	15	1	13	1
Solicitud de Información	10	1	8	1
Solicitud de Copia	10	1	8	1

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, divide los tiempos de ley en tres actividades: registro, trámite y cierre. La Subsecretaría de Gestión Corporativa a través de Atención a la Ciudadanía se encarga del registro de la petición en el Sistema. Las dependencias son las encargadas de dar respuesta a las peticiones dentro del tiempo de trámite, es decir, cuentan con dos (2) días menos del tiempo total de ley. Sin embargo, se recomienda disminuir el tiempo total del trámite de la respuesta para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía como entidad.

Por último, la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través de Atención a la Ciudadanía, hace seguimiento a las respuestas para que sean emitidas dentro de los términos y de acuerdo con el procedimiento establecido por la Ley.

5. Defensora de la Ciudadanía

Es una figura establecida en las Entidades Distritales mediante el Decreto 392 de 2015, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

La Secretaría Distrital de la Mujer designó a la jefa de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía mediante la resolución interna N° 175 de 2016, quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, verificando la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

¿Cuál es su propósito?

Crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios y el fortalecimiento de las buenas relaciones.

¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la Ciudadanía?

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo.

¿Quién es la Defensora de la Ciudadanía?

Jefa de la Oficina Asesora Jurídica

¿Cuándo acudir?

De no ser resuelto de manera oportuna un servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer o en caso de que la ciudadana(o) se encuentre insatisfecha(o)

con la respuesta que le ha sido entregada puede acudir a la Defensora de la Ciudadanía.

Información de contacto

- Correo electrónico: defensoraciudadana@sdmujer.gov.co
- Teléfono: ((+57 1)) 3169001 Ext. 1009
- Atención presencial: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9
- Horario de atención: jueves de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Bibliografía

- Manual de Atención de a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, Subsecretaría de Gestión Corporativa, Versión 4, febrero de 2018.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Versión 4, julio de 2019.
- Manual de Servicio al Ciudadano, Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, Versión 5, junio de 2018.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, 2017.
- Manual para la Gestión de Peticiones, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, diciembre de 2018.