



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE LA MUJER

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C., junio de 2020

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 2 de 50

Contenido

Presentación	4
Objetivo.....	5
Alcance.....	5
Marco Normativo	5
Definiciones	9
1. Aspectos Generales del Servicio a la Ciudadanía.....	11
1.1. Sobre el Servicio a la Ciudadanía.....	11
1.2. Sobre el Enfoque de Derechos	11
1.3. Política de Servicio a la Ciudadanía.....	12
1.4. Principios del Servicio a la Ciudadanía.....	12
1.5. Atributos del Buen Servicio a la Ciudadanía	15
1.6. Derechos y Deberes de la Ciudadanía.....	15
1.7. Portafolio de Servicios	16
2. Canales de Atención	17
2.1. Canal Presencial	17
2.2. Canal Telefónico	17
2.3. Canal Escrito	18
2.4. Canal Virtual	18
3. Protocolos para la Atención.....	20
3.1. Lineamientos comunes a todos los canales	20
3.1.1. Calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.....	20
3.1.2. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal).....	21
3.1.3. Privacidad y tratamiento de datos personales.....	22
3.1.4. Atención a personas alteradas o inconformes con el servicio	22
3.1.5. Respuestas negativas o no favorables	22
3.2. Protocolo del Canal Presencial.....	23
3.2.1. Recomendaciones generales.....	23
3.2.2. Atención en el primer punto de contacto.....	23

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 3 de 50

3.2.3.	Etapas de la atención a la ciudadanía	24
3.3.	Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	25
3.3.1.	Atención preferencial	25
3.3.2.	Atención a personas en condición de discapacidad.....	26
3.3.3.	Atención a personas de talla baja	28
3.3.4.	Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas	29
3.3.5.	Atención a niñas, niños y adolescentes	29
3.3.6.	Atención a víctimas del conflicto armado	29
3.3.7.	Atención a sectores LGBTIQ.....	30
3.3.8.	Atención de grupos étnicos y culturales del país.....	30
3.4.	Protocolo del Canal Telefónico.....	31
3.4.1.	Recomendaciones generales.....	31
3.4.2.	Etapas de la atención a la ciudadanía	32
3.5.	Protocolo del Canal Escrito.....	33
3.5.1.	Ventanilla Única de Correspondencia.....	33
3.5.2.	Buzones de Sugerencias	34
3.6.	Protocolo del Canal Virtual.....	36
3.6.1.	Recomendaciones generales.....	36
3.6.2.	Correos electrónicos	37
3.6.3.	Redes Sociales.....	38
4.	Atención a las Peticiones Ciudadanas	41
4.1.	Sobre las Modalidades de las Peticiones Ciudadanas	41
4.2.	Ciclo de Atención a las Peticiones Ciudadanas.....	43
4.2.1.	Recepción de la petición	43
4.2.2.	Registro de la petición.....	46
4.2.3.	Trámite y respuesta	46
5.	Defensora de la Ciudadanía.....	48
	Bibliografía	49

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 4 de 50

Presentación

La Secretaría Distrital de la Mujer elaboró el Manual de Servicio al Ciudadano, 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 presentan los aspectos generales del servicio a la ciudadanía en la Secretaría, se identifican los canales de atención a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a los servicios que se brindan y se establecen los protocolos de atención para los diferentes canales. Además, se presentan los lineamientos generales para la atención de las peticiones ciudadanas y la figura de la Defensora de la Ciudadanía.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 5 de 50

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 el Ciudadano. 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 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 para el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrático y con altos niveles de calidad, 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 6 de 50

Las normas que constituyen el marco de la atención al ciudadano se encuentran relacionadas a continuación:

Constitución Política de Colombia. Artículos 2, 23 y 209.

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

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

Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.

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

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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

Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 7 de 50

Decreto Nacional 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto Nacional 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Decreto Distrital 494 de 2010. Por el cual se institucionaliza la realización de las Ferias Distritales de Servicio al ciudadano y se dictan otras disposiciones.

Decreto Distrital 2641 de 2012. Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Decreto Distrital 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.

Decreto Distrital 591 de 2018. Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto Distrital 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

CONPES Distrital 003 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acuerdo Distrital 381 de 2009. Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.

Acuerdo Distrital 529 de 2013. Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo Distrital 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 8 de 50

Acuerdo Distrital 630 de 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo Distrital 731 de 2018. Por el cual se promueven acciones para atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

Directiva Distrital 003 de 2007. La cual estableció la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales, en cumplimiento del literal f) del artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

Directiva Distrital 001 de 2014. Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C.

Circular 012 de 2007. Emitida por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor. Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 033 de 2008. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 034 de 2008. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 067 de 2010. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales.

Circular 109 de 2011. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 108 de 2015. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Socialización Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Circular 014 de 2016. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. "Lineamientos para el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Secretaría".

Circular 007 de 2018. Secretaría General de la Alcaldía Mayor - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. “Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)".

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 9 de 50

Circular 008 de 2018. Veeduría Distrital. “Lineamientos para el Manejo de Peticiones por Redes Sociales”.

Circular 005 de 2019. Secretaría General de la Alcaldía Mayor - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. “Expedición del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”.

Circular 7 de 2019. Secretaría General de la Alcaldía Mayor - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. “Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.”

Resolución Interna 175 de 2016. Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría.

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:

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 10 de 50

- 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 11 de 50

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, como “el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”.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 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.

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.

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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 12 de 50

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:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

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 6°. Sobre los principios.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 13 de 50

- **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integridad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 14 de 50

territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

- La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.
- Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 15 de 50

1.5. Atributos del Buen Servicio a la Ciudadanía

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

- **Cálido y Amable.** Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Rápido.** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano.** Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- **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.
- **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.

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.

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 10°. Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 16 de 50

- 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 servidores públicos.
- 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](#)

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 17 de 50

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 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 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 18 de 50

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 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. 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 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:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 19 de 50

Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer

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

Correos electrónicos

Nombre	Correo electrónico
Sede Central	<p>Correo electrónico institucional: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co</p> <p>Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co</p>
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](#)).

Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

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

El Sistema Único de Información de Trámites, SUIIT, 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

Tiene como propósito de fortalecer la estrategia de la administración Distrital en torno a la prevención de las violencias contra las mujeres. 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>

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 20 de 50

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 asumir 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 21 de 50

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, no deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de brindar un servicio a la ciudadanía. Hacerlo conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

3.1.2. 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 22 de 50

3.1.3. Privacidad y tratamiento de datos personales

Las servidoras/es y contratistas deberán seguir los lineamientos y cumplir con los deberes establecidos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de la Mujer sobre el tratamiento de los datos personales de la ciudadanía.

3.1.4. 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”.

3.1.5. 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 esta 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 23 de 50

- 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.
- 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:

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

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 24 de 50

- 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/os ciudadanas/os, de acuerdo con las siguientes etapas:



Contacto Inicial

- Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/o, 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/o 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 25 de 50

- 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 usuarios/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

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 26 de 50

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 fin 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 aniñado, 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/o antes de dejarla/lo sola/lo.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 27 de 50

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 esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo: <http://www.centroderelevo.gov.co>.
- Si la persona va acompañada de intérprete, evite dirigirla 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 28 de 50

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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 29 de 50

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 asegúrese 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.
- 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.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.

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

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 30 de 50

- 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:

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 31 de 50

- 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

Con el fin de 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 32 de 50

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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 33 de 50

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?”.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 34 de 50

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 (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones etc.) en relación con el funcionamiento de los servicios que presta la Secretaría.

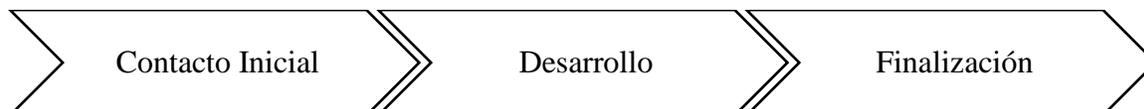
Recomendaciones generales

- 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, revisarán periódicamente la disponibilidad de formatos y esferos para que las ciudadanas/os puedan acceder a este canal. En la Sede Central dicha labor estará a cargo de las profesionales de Atención a la Ciudadanía.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 35 de 50

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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 36 de 50

- 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 de este, 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 (servicioalaciudadania@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 para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - 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

Con el fin de 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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 37 de 50

- 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. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en mayúsculas y minúsculas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

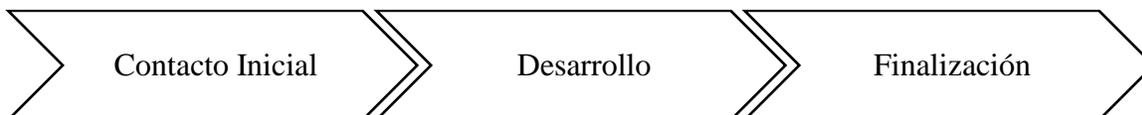
3.6.2. Correos electrónicos

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, servidor público y contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir a terceros acceder a esta.
- 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 servicioalaciudadania@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”.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 38 de 50

- 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 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 contante de los diferentes requerimientos.

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

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

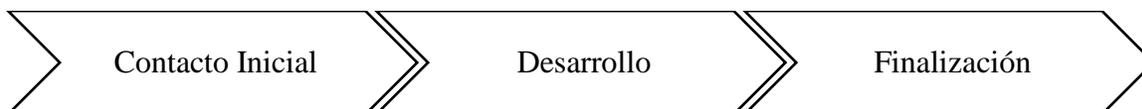
	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 39 de 50

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, se debe fijar e informar el plazo mínimo y máximo para responder, lo cual 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 40 de 50

- 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/o 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 que la persona no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarle a comunicarse nuevamente.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 41 de 50

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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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.

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

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.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 42 de 50

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 solicitudes entre entidades no deben ser registradas en el Sistema 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 debido a la competencia	5 días	Art. 21
Peticiones entre autoridades	10 días	Art. 30

Es importante recordar que de acuerdo con el artículo 6° de la Ley 1755 de 2015, en ningún caso se podrán rechazar las peticiones alegando que su fundamentación es inadecuada o

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 43 de 50

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 con lo anterior, a continuación, se presenta los lineamientos generales por 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	<p>Ventanilla Única de Correspondencia (Sede Central): Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1, Piso 9, Edificio Elemento Código Postal 111071</p> <p>Buzones de Sugerencias: Sede Central: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9</p> <p>Consulte aquí el directorio de los Puntos de Atención de las CIOM</p> <p>Casa de Todas: Calle 24 # 19A - 36, Barrio Samper Mendoza</p>	<p>Sede Central: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.</p> <p>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 m.*</p> <p>Casa de Todas: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 44 de 50

Virtual	<p align="center">Correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co</p> <p align="center">Redes Sociales: Facebook: @SDMUJER Twitter: @secredistmujer</p> <p align="center">Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha: http://www.bogota.gov.co/sdqs</p> <p align="center">App SuperCADE Virtual: Descárgala en IOS o Google Play</p>	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 disminuir 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, y fue actualizado mediante la Circular 007 de 2019 del 28 de diciembre de 2019, estas peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, sin embargo, de acuerdo con el 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).

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 45 de 50

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 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 para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Este canal se desarrolla mediante el 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 con el 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 disminuir la carga administrativa de las áreas misionales. Estas peticiones no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 46 de 50

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 servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co para que sean registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.

- **Virtual - Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha**

Por medio de este canal de atención, la ciudadanía registra directamente la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - 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, denuncias, solicitudes y felicitaciones (PQRS) instauradas por la ciudadanía, de acuerdo con las tipologías, temas, y dependencias competentes, en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - 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 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 para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - 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 Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 47 de 50

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 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.

Además, 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.

Por último, La falta de atención a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones (PQRS) instauradas por la ciudadanía, así como el incumplimiento de los términos dispuestos para su respuesta, acarrea consecuencias de tipo disciplinario como se contempla en la normativa vigente.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 48 de 50

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 jefe 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.

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

- Garantizar la implementación de la PPDSC 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 para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio.
- 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.

¿Cuándo acudir?

De no ser resuelto de manera oportuna un servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer o en caso 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.)

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 49 de 50

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 2019.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 50 de 50

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Marzo de 2014	Creación del documento
2	Octubre de 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el contenido del Manual • Se incluye el enfoque de derechos • Se incluye normatividad • Se incluye un capítulo sobre la Defensora de la Ciudadanía • Se incluyen los protocolos de atención de los diferentes canales • Se completan los puntos de atención • Se incluye bibliografía
3	Julio de 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan las referencias normativas • Se incluye un título de portafolio de servicios • Se adiciona la atención preferencial para cada uno de los grupos que la conforman • Se actualiza la introducción de acuerdo con el Plan Estratégico vigente • Se actualizó el Directorio • Se actualiza información general • Pilares del Servicio, se reformulan por principios. • Se incluye un título de atención a peticiones.
4	Febrero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza protocolos de atención del canal buzón de sugerencias • Se actualiza derechos y deberes de la ciudadanía • Se actualiza puntos de contacto de sede principal
5	Octubre 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la organización del contenido • Se incluye el objetivo y alcance del manual • Se actualizan las referencias normativas • Se actualiza el portafolio de servicios • Se actualizan los protocolos de atención • Se incluyen los Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial • Se actualiza la atención a peticiones ciudadanas
6	Junio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el término de “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha” a “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha” • Se ajusta el formato para el Manual de Atención a la Ciudadanía • Se adoptan lineamientos de lenguaje claro

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-MA-01
	Atención a la Ciudadanía	Versión: 06
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Fecha Emisión: 25/06/2020
		Página 51 de 50

	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye la privacidad y tratamiento de datos personales en los lineamientos comunes a todos los canales de los Protocolos para la Atención • Se actualizan las referencias normativas
--	---

	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	Angie Tatiana Bernal Suarez Sara Marcela Moreno Rojas Boris Leandro Barbosa Tarazona	Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa Contratista de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
REVISÓ	Lucia Clemencia Ramírez Rodríguez	Contratista de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
APROBÓ	Dalia Inés Olarte Martínez	Subsecretaria de Gestión Corporativa