

FUGA



# MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA- FUGA

(Versión.4)



# TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Título	Página
1.	OBJETIVO	5
1.1	ALCANCE	
2.	NORMATIVIDAD	6
3.	GENERALIDADES DEL SERVICIO	
4.	ATRIBUTOS PARA PRESTAR UN BUEN SERVICIO	7
5.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	8
6.	LENGUAJE	9
7.	COMPETENCIAS PARA PRESTAR EL SERVICIO	10
8.	CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA	11
8.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	12
8.1.1	CANAL PRESENCIAL: VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	14
8.1.1.1	ROLES DEL SERVICIO	15
8.1.1.2	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	16
8.2	CANAL PRESENCIAL: BUZÓN DE SUGERENCIAS	20
8.2.1	CANAL PRESENCIAL: BUZÓN DE SUGERENCIAS: ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	21
8.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	22
8.3.1	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	26
8.3.2	CANAL TELEFÓNICO: GUIONES	
8.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	28
8.5	CANAL VIRTUAL: OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA	29
8.5.1	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO: : OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA	29
8.6	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL – WHATSAAP	31
8.6.1	DESARROLLO DE LA INTERACCIÓN	35
9	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL	32
9.1	GENERALIDADES DE ACCESIBILIDAD	33
9.2	GENERALIDADES: DISCAPACIDAD	36
9.3	TIPOS DE DISCAPACIDAD	
9.3.1	DISCAPACIDAD SENSORIAL	37



# TABLA DE CONTENIDO

9.3.1.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS	38
9.3.2	DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	39
9.3.2.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	40
9.3.2.2	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS DE TALLA BAJA	40
9.3.3	DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL	
9.3.3.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL	41
10	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
10.1	GENERALIDADES	
10.2	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ENFOQUE DE DERECHOS	43
10.2.1	SECTORES SOCIALES LGBTI (Lesbianas, Bisexuales, Transgéneros, Intersexuales)	
10.2.1.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A SECTORES SOCIALES LGBTI	
10.2.2	GRUPOS ÉTNICOS	
10.2.2.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS	44
10.2.3	VÍCTIMAS	
10.2.3.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS	45
11	ESTRUCTURA DE OFICIOS SUGERIDOS	46
12	ESTRUCTURA DE CORREOS SUGERIDOS	50
13	GESTIÓN CANAL VIRTUAL: REDES SOCIALES	52
13.1	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	53
13.2	IDENTIFICACIÓN DE LA PQRS D EN LA RED SOCIAL	54
13.2.1	SOLICITUD DE DATOS PARA EL REGISTRO DE PQRS D	55
13.3	ENVÍO DE PETICIÓN AL CORREO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	57
14	GESTIÓN DE DENUNCIAS	60
14.1	PROTECCIÓN DE IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE	61
	BIBLIOGRAFÍA	62
	CONTROL DE CAMBIOS	63



# PRESENTACIÓN

En el Decreto 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”*, se establece en el **Parágrafo 1 del Artículo 12** que cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo a lo dictado por la Constitución Política Colombiana en el **Artículo 2** en el que indica como fin esencial del Estado el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar los principios, derechos y deberes. La Constitución afirma que las autoridades se deben a los ciudadanos.

Dicho lo anterior, el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño- FUGA presenta los protocolos de servicio a la ciudadanía, para los distintos canales de atención, con el fin de establecer una guía para los servidores y contratistas de la entidad que permita una mejor interacción con la ciudadanía teniendo en cuenta el enfoque diferencial y preferencial.

# Manual de Servicio a la Ciudadanía- FUGA

1

## OBJETIVO

Brindar lineamientos internos una adecuada atención a los ciudadanos en los diferentes canales de atención, con el propósito de brindarle información oportuna y de calidad acerca de servicios u otros procedimientos administrativos y la gestión de las PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias).

1.1

## ALCANCE

En este documento encontrará una guía que permite a los funcionarios y contratistas garantizar una buena atención a los ciudadanos en los diferentes canales de atención, con el propósito de brindarle información de un trámite, servicio u otros procedimientos administrativos, y la gestión de las PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia).

Adicionalmente, se establecen parámetros para la atención preferencial y diferencial

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 962 de 2005 - Racionalización de trámites y OPAS
- Ley 982 de 2005 - Equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas
- Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Documento CONPES 3469 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1618 de 2013 - Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
- Acuerdo Distrital 529 de 2013 - Adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del Ciudadano
- Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
- Decreto 197 de 2014 – Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C

- Decreto 103 de 2015 - Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015 - Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Acuerdo Distrital 630 de 2015 - Establece protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición
- Acuerdo Distrital 731 de 2018 - Promueve acciones para la atención de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía
- Documento CONPES 01 de 2019 Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no tolerancia con la corrupción
- Documento CONPES 03 de 2019 Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 847 de 2019 - 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
- Decreto Distrital de 2020 – Se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado
- Circular 055 de 2021 – Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía
- Directiva Distrital 4 de 2021

### 3

## GENERALIDADES DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio se deben conocer algunos elementos generales, para garantizar una buena interlocución con el ciudadano.





## 4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

**1. La Ciudadanía como Razón de Ser:** 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.

**2. 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.

**3. 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, visualización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**4. 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.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.



## 4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

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

**9. 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.

**10. Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

**11. 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.

**12. 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.

**13. 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.

**14. 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.



## 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS



La Fundación Gilberto Álzate Avendaño busca garantizar los derechos y deberes constitucionales y legales de los ciudadanos, por lo tanto, su compromiso es vigilar el trato de todos los usuarios como se establece en la carta de trato digno.



[Conoce aquí la carta de trato digno de la FUGA](#)



## 6. LENGUAJE

La comunicación con la ciudadanía es importante para el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, funcionarios y contratistas de la entidad. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones en el trato al ciudadano:

El lenguaje utilizado para comunicarse con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.

No usar en la comunicación jergas ni tecnicismos y si se va a utilizar abreviaturas, debe aclararle el significado.

Debe llamar al ciudadano por el nombre que él o ella utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía.

No tutear al ciudadano ni utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

Para dirigirse al ciudadano debe encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

Evite las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

El lenguaje corporal y gestual debe ser acorde con el trato verbal.



## 7. COMPETENCIAS PARA PRESTAR EL SERVICIO

Para la prestación del servicio los funcionarios y contratistas deben contar con destrezas y habilidades que se relacionan en el artículo 2.2.4.7 del Decreto 815 de 2018 ***“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”***

**Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

**Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

**Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad

**Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

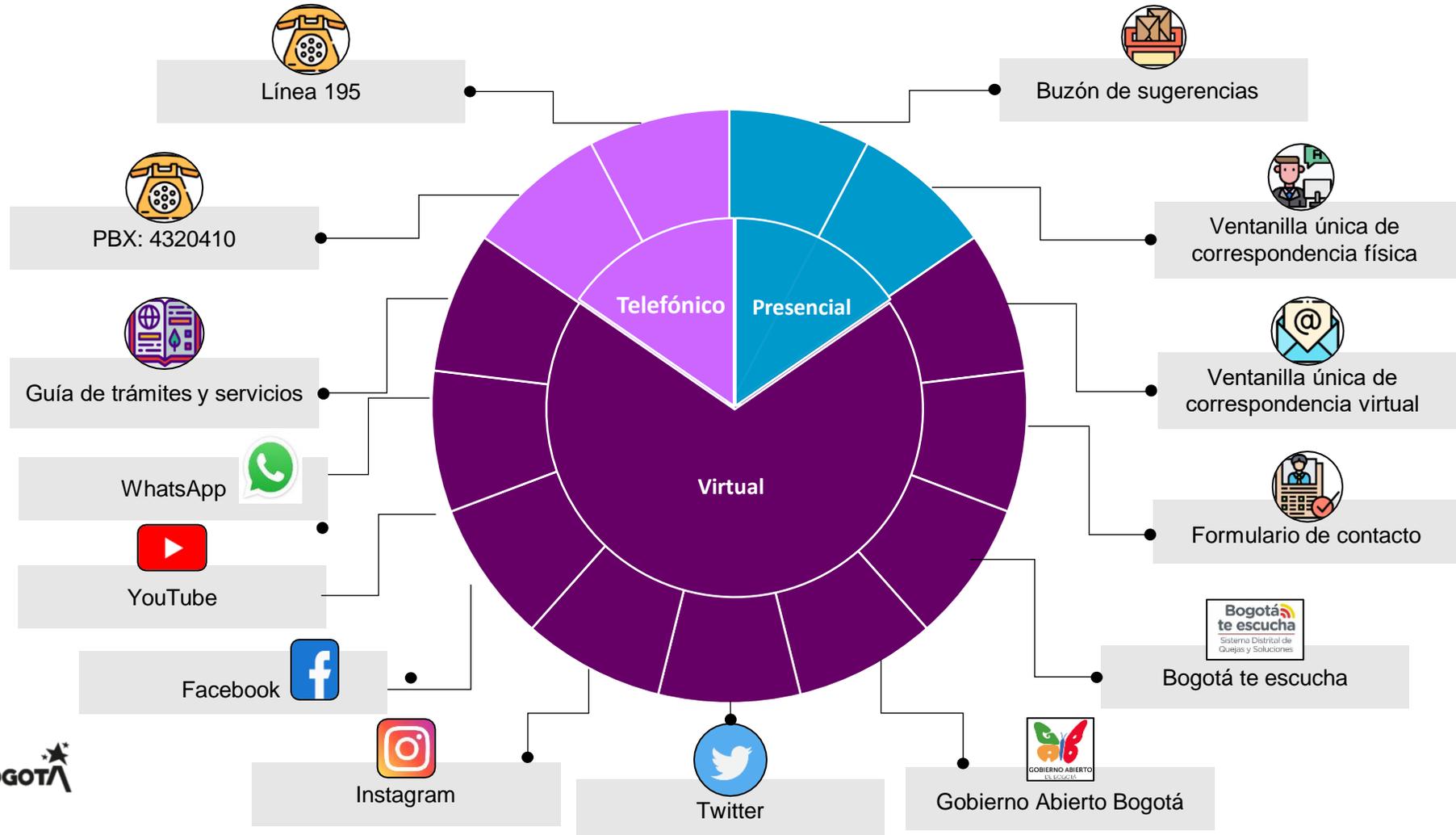
**Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

**Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

# 8

# CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

La Fundación Gilberto Álzate Avendaño y la Secretaría han venido fortaleciendo los canales de interacción con la ciudadanía, con el fin de implementar un modelo multicanal que busca estandarizar la información de oferta y la prestación de servicios.



## 8.1

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

## GENERALIDADES

El protocolo de atención presencial en la Ventanilla Única de Correspondencia Física en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, aplica cuando algún usuario desee presencialmente solicitar información y/u orientación, referente con el que hacer de trámites, servicios y/o otros procedimientos administrativos de cara al usuario (OPA), que se ofrecen en la entidad, así como radicar documentos y PQRSD. Es importante conocer los tiempos establecidos en la normatividad vigente que rige en la materia.

## TENER EN CUENTA:

En la Ventanilla Única de Correspondencia, se debe conocer las rutas de evacuación, la ubicación de los baños y oficinas, así como las rutas de atención en caso de una emergencia. Adicionalmente, debe tener presente los siguientes puntos:

**Guía de trámites y servicios:** en el siguiente link <https://www.fuga.gov.co/tramites-y-servicios> los funcionarios que se encuentren en la VUC podrán consultar la información, para comunicarle al ciudadano el proceder de la oferta que tiene la entidad.

**Presentación personal:** la presentación personal produce un gran impacto en las personas a las que se les presta el servicio y refuerza la imagen de la entidad. Por lo tanto, es importante mantener una buena presentación, acorde al rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación del funcionario y/o contratista debe estar visible.

**Expresión del rostro:** la comunicación no verbal evidencia si el funcionario tiene interés en la atención al ciudadano, por lo tanto, es importante mirar a los ojos y escuchar al usuario mientras está realizando su solicitud.

## 8.1

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

## TENER EN CUENTA:

**Comportamiento:** Se debe evitar realizar actividades en la atención como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, ya que esto indispone al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

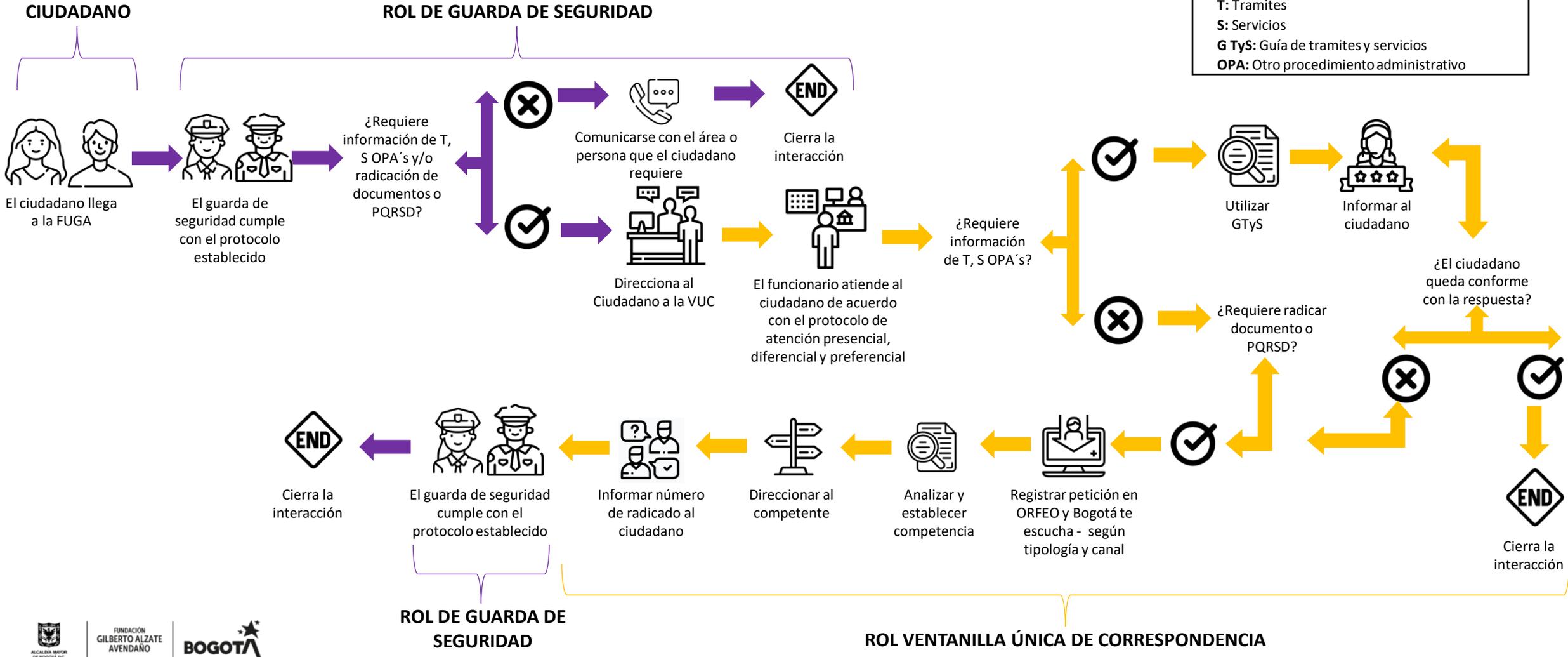
**Horario:** En la VUC (Ventanilla única de correspondencia) debe haber al menos un funcionario competente para cumplir las funciones relacionadas con la radicación y orientación en los horarios establecidos en la página web de la entidad. Si por alguna razón no se puede cumplir el horario, se debe informar en cartelera las razones y oficiar a la oficina de comunicaciones con anterioridad, para que realice la pieza e informe por redes sociales y en la sección de noticias de la página web. Se recomienda estar 10 minutos antes del inicio de la jornada, para preparar el puesto de trabajo, verificar el computador y aplicativos necesarios en el servicio.

**Voz y lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara, para que la información sea comprensible.

**Puesto de trabajo:** El funcionario y la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio, tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general.

# 8.1.1 CANAL PRESENCIAL: VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)

**Glosario**  
**VUC:** Ventanilla única de Correspondencia  
**T:** Trámites  
**S:** Servicios  
**G TyS:** Guía de trámites y servicios  
**OPA:** Otro procedimiento administrativo



## VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA:



Los servidores y/o contratistas de ventanilla, son quienes con regularidad interactúan con la ciudadanía, ya que es aquí donde se informa a los ciudadanos de la oferta institucional y donde los ciudadanos pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

## GUARDA DE SEGURIDAD:



La función de los guardas es prevenir, detener, disminuir o disuadir las situaciones de riesgos o amenazas que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la entidad. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso, por cuanto es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad, se dirija a la Ventanilla Única de Correspondencia, para que allí se les brinde la atención requerida.

Para la revisión de maletas, paquetes o demás objetos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se les deberá informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de todas las personas que se encuentran en las instalaciones. El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y demás, se debe registrar en la minuta de vigilancia, para evitar ingreso y retiro de elementos no autorizados.

**GUARDA DE SEGURIDAD**

1. Hacer contacto visual con el(la) ciudadano(a) desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
2. Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, Bienvenido a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño ¿en qué puedo servirle? Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
3. Realizar la revisión y registro de equipos en la minuta (si aplica).
4. Indicar al ciudadano(a) que para el retiro de los equipos registrados debe firmar la minuta (si aplica).
5. Si el(la) ciudadano(a) requiere información de trámites, servicios y/u OPA'S o radicación de documentos o PQRSD, direccionarlo a la Ventanilla Única de Correspondencia.
6. Si el(la) ciudadano(a) tiene cita con algún funcionario de la entidad, comunicarse con el área correspondiente, para que autorice el ingreso y registrar en la minuta.
7. Dar orientación al ciudadano para que se dirija al área correspondiente.



## FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

### 1. Contacto inicial

- ❖ Saludar con una sonrisa.
- ❖ Hacer contacto visual y manifestar con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- ❖ Inicie la conversación con el siguiente Guion: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué puedo servirle?”.
- ❖ Pregúntele al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a el(la).

### 2. Durante el desarrollo del servicio

- ❖ Concéntrese de forma exclusiva en la conversación que mantiene con el ciudadano(a).
- ❖ Use la guía de trámites y servicios si el ciudadano requiere información.
- ❖ No se distraiga con el celular mientras se encuentra en atención con un(a) ciudadano(a).
- ❖ En ningún momento es correcto dirigirse al(a) ciudadano(a) con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.

### 3. Al finalizar la atención

- ❖ Informar al/la ciudadano(a), que dentro de los términos legales establecidos en la ley, se le enviará la respuesta al correo electrónico.
- ❖ Informar el número de radicado de ORFEO y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.
- ❖ Confirmar con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad.
- ❖ Si es necesario, entréguele información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- ❖ Dirigirse al ciudadano por su nombre y ofrézcale toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, pregúntale si hay algo más en que le puedas servir.
- ❖ Despídase y agradezca su visita.



## SI EL CIUDADANO VA A RADICAR UN PQRSD ESCRITA

- ❖ Para la radicación de PQRSD debe tener en cuenta el [Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015](#).
- ❖ Verificar la petición y sus anexos, asignar número de radicado mediante el ORFEO y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- ❖ El canal de atención que debe seleccionar para la radicación en Orfeo o el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el **Escrito**.
- ❖ Para la selección de la tipología de petición debe tener en cuenta las establecidas en las Definiciones del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- ❖ Direccionar al área competente de dar respuesta.

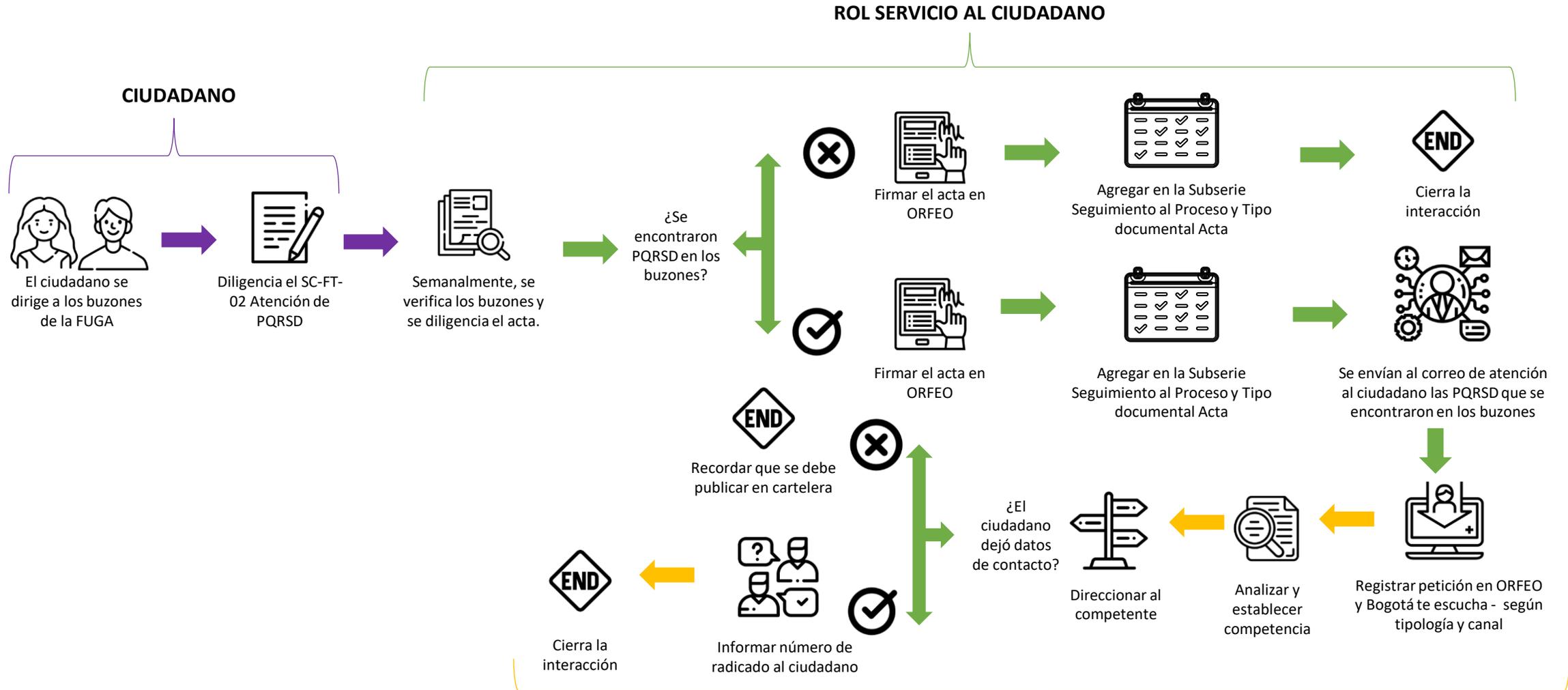


### SI EL CIUDADANO VA A RADICAR UN PQRSD VERBAL

- ❖ Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, 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 aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.
- ❖ Si el peticionario solicita que se radique la petición y/o el funcionario de la VUC no tiene una respuesta, se debe diligenciar el formato AC-FT-02 Atención de PQRSD, éste se debe digitalizar y enviar al área correspondiente para realizar su trámite.
- ❖ El funcionario de la VUC debe registrar directamente el requerimiento ciudadano en ORFEO y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.
- ❖ El canal de atención que debe seleccionar para la radicación en Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha es el **Presencial**.
- ❖ Para la selección de la tipología de petición debe tener en cuenta las establecidas en las Definiciones del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- ❖ Direccionar al área competente de dar respuesta.

## 8.2

# CANAL PRESENCIAL: BUZÓN DE SUGERENCIAS



### SERVICIO AL CIUDADANO

- ❖ Revisar semanalmente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ❖ La apertura de los buzones de sugerencias se realizará semanalmente, en presencia de al menos 2 funcionarios de la entidad.
- ❖ Extraer los formatos diligenciados y elaborar el Acta de apertura y revisión del buzón de sugerencias (SC-FT-01), en la que se señale el número y tipología de documentos encontrados.
- ❖ Firmar el acta por Orfeo, agregar el subtema “Seguimiento al Proceso” y Tipo documental “Acta”.
- ❖ Enviar por correo electrónico las peticiones ciudadanas que se encontraron en el Buzón de Sugerencias.
- ❖ Radicar en el Sistema de Gestión de Documental las peticiones encontradas en el Buzón y traslado a Bogotá te Escucha

### VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

- ❖ Verificar la petición y sus anexos, asignar número de radicado mediante el ORFEO y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- ❖ El canal de atención que debe seleccionar para la radicación en Orfeo o el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el **Buzón**.
- ❖ Para la selección de la tipología de petición debe tener en cuenta las establecidas en las Definiciones del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- ❖ Direccionar al área competente de dar respuesta.
- ❖ Informar al/la ciudadano(a), que dentro de los términos legales establecidos en la ley, se le enviará la respuesta al correo electrónico.
- ❖ Informar el número de radicado de ORFEO y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

## GENERALIDADES

El canal telefónico es un medio de interacción ciudadana que permite entregar información sobre los trámites, servicios, campañas, convocatorias y eventos que entre otros, ofrece la Fundación Gilberto Alzate Avendaño; además recibe PQRSD.

Adicionalmente, los ciudadanos que requieran información de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, fuera de los horarios de atención, puede recibirla mediante la **Línea de Servicio 195**, así mismo, puede interponer PQRSD; esta línea está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

## TENER EN CUENTA:

**Guía de trámites y servicios:** en el siguiente link <https://www.fuga.gov.co/tramites-y-servicios> los funcionarios que se encuentren en la VUC, podrán consultar la información y para comunicarle al ciudadano el proceder de la oferta que tiene la entidad.

**Intensidad de voz:** tenga presente que la entonación utilizada para interactuar con el ciudadano o ciudadana, puede mostrar agresividad o por el contrario, el mensaje que intenta transmitir podría llegar a ser imperceptible para el receptor.

**Use frases de etiqueta telefónica:** cuando requiera solicitar datos al ciudadano o ciudadana utilice expresiones como “por favor”, “agradezco me indique”, entre otras. Del mismo modo, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “sí señor” o “si señora”.

**Utilice los guiones establecidos:** en la interlocución con el ciudadano a través de línea PBX, debe usar los guiones establecidos para atender una llamada.

**Escuche activamente al ciudadano o ciudadana:** cuando la escucha no se realiza con atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano o ciudadana da a conocer su situación.

**Personalice la llamada:** Durante la llamada diríjase al ciudadano por el nombre.

**Realice filtros adecuados:** Es necesario realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano o ciudadana, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

## 8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

### MENSAJE IVR

Gracias por comunicarte con la fundación Gilberto Alzate Avendaño, recuerde que el horario de atención por este canal es de lunes a viernes de 9 a.m. a 1 p.m. y de 2pm a 5:30 pm, si desea realizar algún requerimiento fuera de horario de oficina puede marcar a la línea distrital 195 o puede escribirnos al correo electrónico [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)

Para conocer nuestra agenda cultural y convocatorias ingresa a nuestro sitio web [www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)

Si conoce el número de la extensión márkelo ahora, de lo contrario marque 1 para recibir información general o realizar una petición, queja, reclamo o denuncia, espere en la línea para ser atendido por la operadora. o puede comunicarse a través de WhatsApp al número 3227306238

Gracias

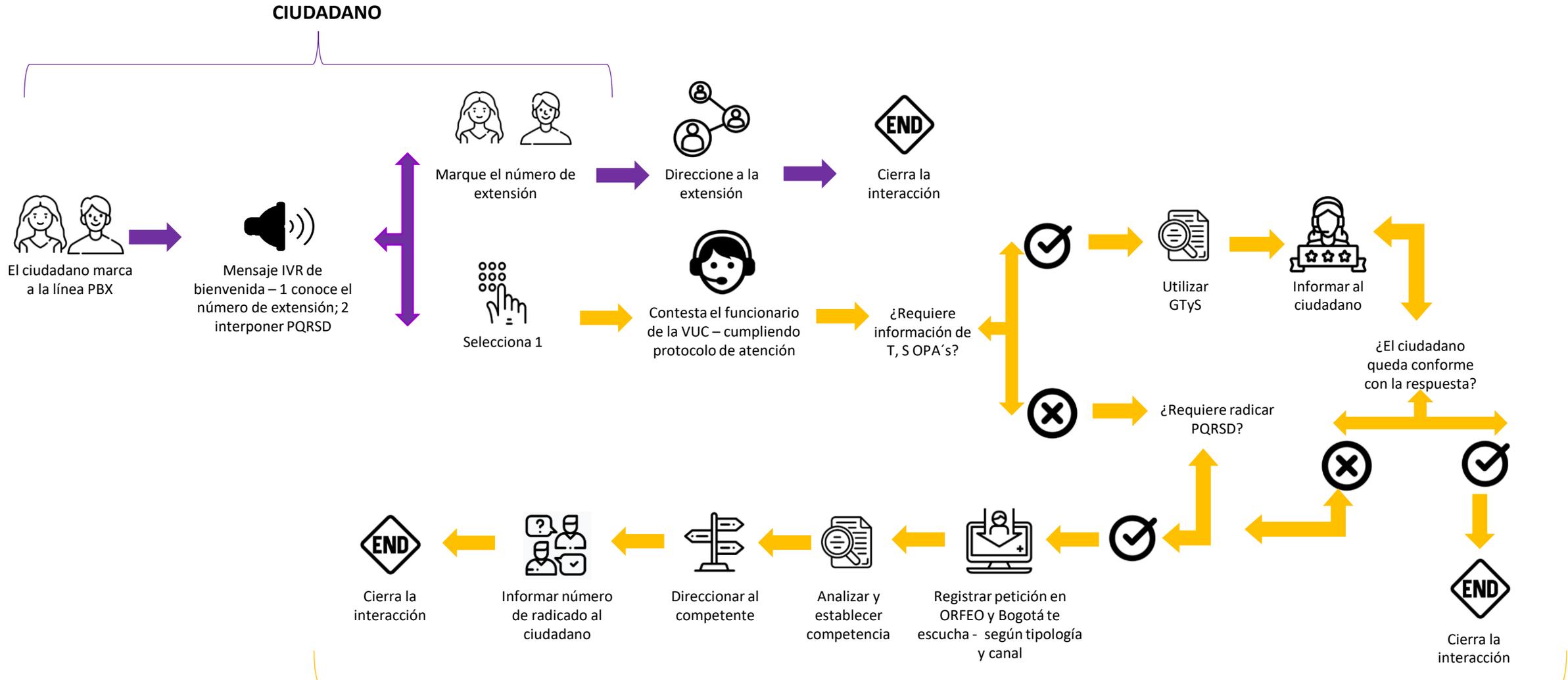
Thank you for contacting the Gilberto Alzate Avendaño Foundation, if you have any request, complaint, claim or report you can write to us at [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co) . or you can reach out through WhatsApp at +573227306238

Thank you

El mensaje podrá ser cambiado de acuerdo con las necesidades del servicio

# 8.3

# CANAL TELEFÓNICO PBX





## SERVIDOR VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

### 1. Acciones a tomar al momento de contestar

- ❖ Conteste utilizando el mensaje de bienvenida que se encuentra en el guion.
- ❖ Solicite la autorización de tratamiento de datos.
- ❖ Solicite los datos necesarios para la radicación de la solicitud.
- ❖ 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 aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas.

### 2. Durante el desarrollo del servicio

- ❖ Escuche tome nota en el formato AC-FT-02 Atención de PQRSD, radicarla en ORFEO y Bogotá te escucha y enviar al área correspondiente para realizar su trámite.
- ❖ En ningún momento es correcto dirigirse al(a) ciudadano(a) con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- ❖ El canal de atención que debe seleccionar para la radicación en Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha es el **Telefónico**.
- ❖ Utilice los guiones establecidos en este manual.

### 3. Al finalizar la atención

- ❖ Verifique que el ciudadano entendió la información.
- ❖ Informe al ciudadano el número de radicado con el que va ser gestionada la solicitud y los tiempos de respuesta de acuerdo a la tipología.
- ❖ Despídase y agradezca por su llamada.

## 8.3.2

## CANAL TELEFÓNICO: GUIONES

CASO	GUIÓN
<b>Saludo de bienvenida</b>	<p>Buenos (días, tardes, noches) Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿Señor(a) XXXXXX, en qué le podemos servir?</p> <p>Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, solicitamos su autorización para que la Fundación Gilberto Álzate Avendaño en calidad de responsable del tratamiento pueda recolectar, compilar, confirmar, notificar, emplear, analizar, estudiar, conservar, recibir y disponer de sus datos personales, los cuales serán utilizados para dar una respuesta oportuna y efectiva a su solicitud y para adelantar campañas y verificación de la calidad del servicio mediante encuestas de satisfacción; lo anterior, conforme a la “Política de tratamiento de la información y protección de datos personales de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”, disponible en el Portal Web (<a href="https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sitio">https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sitio</a>). Autoriza el tratamiento de datos Si/No.</p> <p>Para el registro de llamada me indica por favor los siguientes datos; número de documento, números de teléfono fijo y celular y correo electrónico.</p>
<b>Espera</b>	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) su consulta tardará de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (Si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá al ciudadano la espera de dos minutos adicionales).
<b>Retomar la llamada en espera</b>	Gracias por su amable espera en línea.
<b>Llamada muda</b>	Señor(a) por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño.
<b>Confirma la información suministrada</b>	¿La información suministrada ha sido clara?
<b>Despedida</b>	Gracias por llamar a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, recuerde que habló con XXXXX, que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
<b>Transferencia de llamadas</b>	Señor(a) XXXXXX, a continuación, le comunicaré con (nombre de la persona) quien le dará mayor información sobre (el tema solicitado por el ciudadano). Que tenga buen (día, tarde, noche).
<b>Transferencia a campañas</b>	Señor(a) a continuación le comunicaré con un sistema de audio donde escuchará la información (campaña y/o agenda cultural). Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño. Que tenga buen (día, tarde, noche).
<b>Ciudadanos groseros</b>	Los términos que está utilizando en esta comunicación no son adecuadas ni respetuosos, por esta razón, damos finalizada esta llamada. Que tenga buen (día, tarde, noche).

### GENERALIDADES

El canal virtual se apoya de las TIC'S, para ofrecer, atender e informar trámites, servicios y/u ofertas públicas de adquisición; así como recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; lo que permite fortalecer la cultura hacia lo digital. Los sistemas de información y/o medios de interacción con los que cuenta la Fundación Gilberto Alzate Avendaño son la oficina virtual de correspondencia [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co), formularios de contacto de la página web, redes sociales, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, la APP Gobierno Abierto Bogotá y la Guía de Trámites y Servicios.

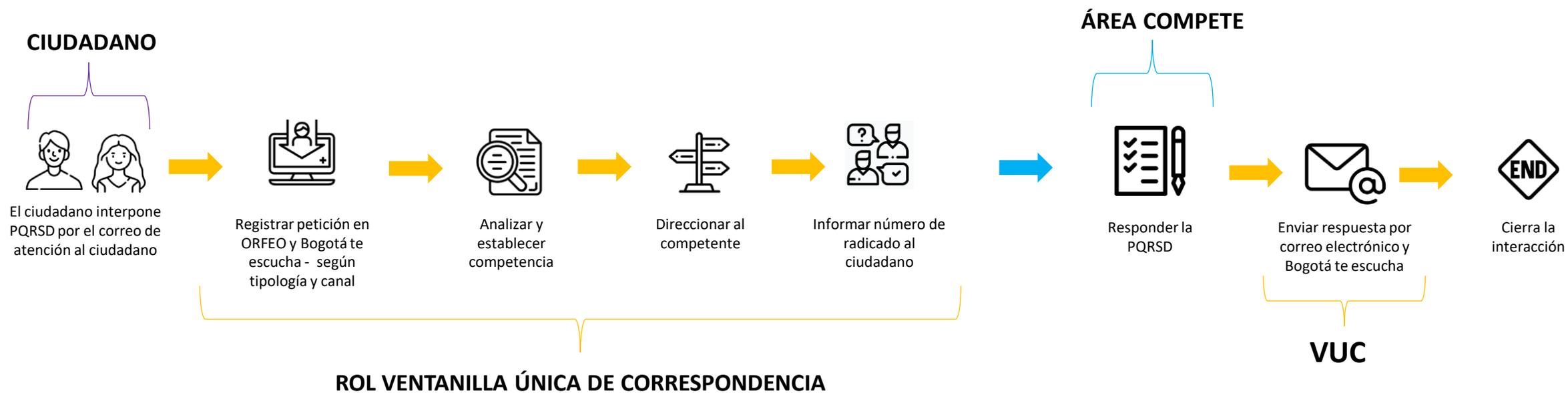
### TENER EN CUENTA:

**Guía de trámites y servicios:** en el siguiente link <https://www.fuga.gov.co/tramites-y-servicios> los funcionarios que se encuentren en la VUC podrán consultar la información y para comunicarle al ciudadano el proceder de la oferta que tiene la entidad.

**Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha:** Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. (Decreto 847 de 2019)

**APP GAB – Gobierno Abierto Bogotá:** Es una aplicación móvil que cuenta con acceso al SuperCADE virtual, solución que brinda información sobre la oferta de trámites y servicios de la ciudad. Adicionalmente, los ciudadanos pueden interponer sus PQRSD a través de Bogotá te escucha.

Formulario de contacto: es por medio del cual, el ciudadano puede interponer su PQRSD en la página web de la FUGA. <https://fuga.gov.co/form/formulario-de-contacto>





## RECOMENDACIONES DURANTE EL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUE INGRESAN POR LA OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA

### 1. Acciones a tomar al momento de recibir solicitud

- ❖ Verificar que la solicitud sea de competencia de la entidad, de lo contrario, debe remitirla a la entidad competente e informar al ciudadano que la solicitud fue radicada en otra entidad.
- ❖ El tiempo para radicar la solicitud en ORFEO y en Bogotá te escucha debe ser el mismo día de la solicitud o a más tardar el día hábil posterior.
- ❖ Direcione el requerimiento al área competente.
- ❖ Informe al ciudadano el número de radicado con el que va ser gestionada la solicitud y los tiempos de respuesta de acuerdo a la tipología.



### 2. Durante el desarrollo

- ❖ Utilice la plantilla de comunicaciones externas.
- ❖ Organice sus ideas antes de escribir para que el correo tenga una estructura y sea claro el mensaje.
- ❖ El asunto debe contener el número de radicado de Orfeo y Bogotá te escucha.
- ❖ Inicie el mensaje con un saludo “buenos días”, “buenas tardes”, “buenas noches”
- ❖ Cordial Saludo
- ❖ Empezar la comunicación con “En respuesta a su solicitud de fecha XX”
- ❖ No utilice palabras escritas en mayúscula sostenida ya que es considerado como gritos para el lector.
- ❖ No use emoticones en las respuestas.
- ❖ Si utiliza abreviaturas, debe explicar a que hace referencia.
- ❖ Si debe realizar, aclaración, ampliación, una respuesta parcial o rechazar la petición, referencie el artículo de la ley.

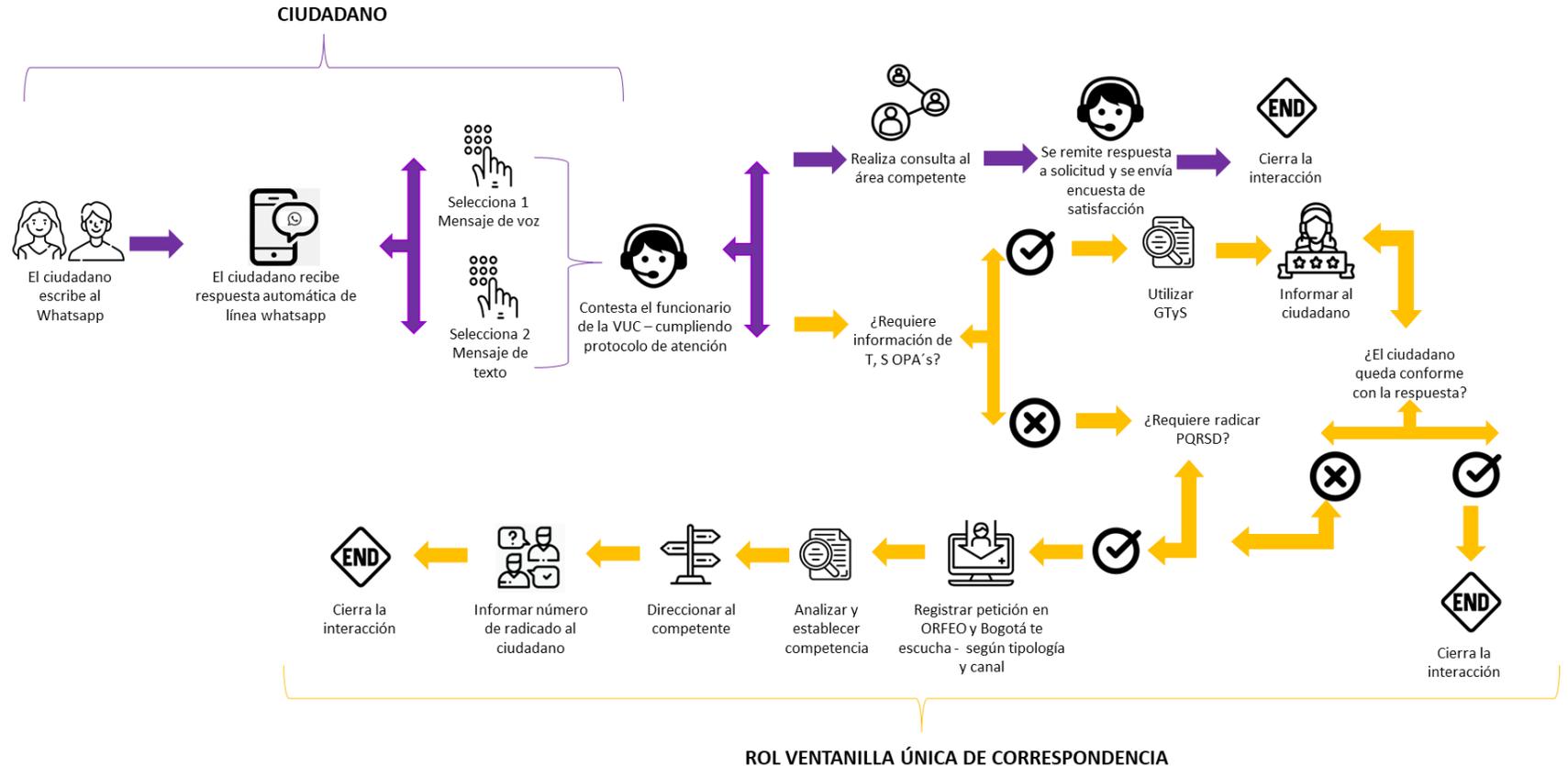


### 3. Al finalizar la interacción

- ❖ Si el mensaje es enviado en correo electrónico, siempre use la firma, de acuerdo, a los parámetros de la entidad.
- ❖ Vuelva a leer el correo electrónico antes de enviarlo y corrija la redacción, ortografía y puntuación.
- ❖ Envíe la respuesta al peticionario dentro de los tiempos establecidos en la ley.
- ❖ Adjunte en ORFEO todos los documentos relacionados en la respuesta.
- ❖ El responsable de gestión de Bogotá te escucha debe subir la respuesta y sus anexos al sistema el mismo día en que el área responsable dio respuesta o a más tardar el día hábil después.
- ❖ Si se evidencia que el área competente realizó una solicitud de aclaración, ampliación, respuesta parcial o rechazó la petición, utilice el evento correspondiente en el sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

## GENERALIDADES

El canal virtual **WhatsApp** se apoya de las TIC'S, para ofrecer, atender e informar trámites y servicios, así como recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; lo que permite fortalecer la cultura hacia lo digital atendiendo de manera ágil, segura e inmediata las peticiones o solicitudes ciudadanas. Además de los sistemas de información y/o medios de interacción con los que cuenta la Fundación Gilberto Alzate Avendaño esta es una iniciativa la cual permite interacción ante las inquietudes a las cuales se puede responder de manera inmediata a la ciudadanía el cual tiene habilitado el mismo horario de atención al presencial en jornada de L-V de 8:00am a 5:30pm.



“Es un gusto saludarle y atenderle a través del WhatsApp institucional de servicio a la ciudadanía, de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA). Recuerde que, haciendo uso de este servicio autoriza, como titular, que su información sea incorporada en una base de datos responsabilidad de la FUNDACIÓN, y que la misma sea tratada conforme a la política de tratamiento de datos: [https://fuga.gov.co/transparencia/politicas-seguridad.](https://fuga.gov.co/transparencia/politicas-seguridad)”

El horario de atención es de L-V de 8:00am a 5:30pm.

Si desea continuar, por favor indíquenos cómo quiere que le atendamos:

1. Mensaje de voz
2. Mensaje de texto

## Desarrollo de la interacción

*¿Cómo podemos ayudarle el día de hoy? Escriba el NÚMERO de la opción que desea:*

- 1. Conocer la agenda cultural de la FUGA*
- 2. Conocer las convocatorias vigentes de la FUGA*
- 3. Interponer una petición, felicitación, sugerencia, queja, reclamo o denuncia.*
- 4. Otra*

**1= La agenda cultural la podrá encontrar en el siguiente enlace [fuga.gov.co/agenda](https://www.fuga.gov.co/agenda) ¿Desea algo adicional? Si/no**

*Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño; le informamos que nuestra dirección electrónica para recibir correspondencia es [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).*

**2= Las convocatorias vigentes las podrá encontrar en el siguiente enlace <https://www.fuga.gov.co/convocatorias>. ¿Desea algo adicional? Si/no**

*Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño; le informamos que nuestra dirección electrónica para recibir correspondencia es [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).*

### Opción 3 y 4

*Para poder ayudarle, es necesario registrar su solicitud en nuestra herramienta informática (Orfeo) del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha; por favor, indique en el siguiente orden: nombre completo y apellidos; documento de identidad; fecha de nacimiento; correo electrónico y teléfono de contacto.*

*Un momento por favor, estamos procesando su solicitud.*

*Su petición ha sido radicada en el sistema interno de la entidad con número XXXXXX, así como en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, con el número XXXXX con el cual podrá hacerle seguimiento ingresando a <https://bogota.gov.co/sdqs/>*

*La entidad le dará respuesta en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para ser atendida en oportunidad y de fondo, en el marco de su competencia. En caso de requerir información adicional, nos permitimos comunicarle que la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA se encuentra ubicada en la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co) y a través de la misma gestionamos la correspondencia interna y externa e interactuamos con nuestros usuarios y demás ciudadanía*

## Cierre de la interacción – Encuesta de satisfacción

Gracias por haberse comunicado con la FUGA. Le esperamos en próximas oportunidades y le invitamos a seguir muy pendiente de nuestra página web: <https://www.fuga.gov.co>  
Recuerde que para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones, podrá hacerlo a través de nuestro correo electrónico [atenciónalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atenciónalciudadano@fuga.gov.co) y en Bogotá te escucha por: <https://bogota.gov.co/sdqs>

Su opinión es muy importante para nosotros, por favor califique de 1 a 4, la atención prestada siendo:

- 1- Malo
- 2- Regular
- 3- Bueno
- 4- Excelente

Con respecto a los siguientes ítems:

- a. Atención recibida
- b. Información recibida

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, “Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.

## **PERSONAS MAYORES Y/O MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS DE BRAZOS**

Las personas mayores o mujeres embarazadas o con niños, deben contar con una atención prioritaria y se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Se debe tener en cuenta que una vez el ciudadano ingrese a la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), el funcionario y/o contratista debe preguntar si desea una silla mientras es atendido.
2. No usar diminutivos como mamita, papito, abuelito, abuelita, entre otros.

## **NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

De acuerdo con el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes, podrán presentar directamente sus solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán *prelación en el turno sobre cualquier cosa*.

1. Escúchelos atentamente y otorgue tratamiento reservado a la solicitud.
2. Dirigirse por el nombre.
3. No debe llamarlo con diminutivos o expresiones como papito, mamita, mijo.

Si se presenta un menor de edad que requiera ayuda, intervención psicosocial y/o soporte de crisis, infórmele que puede comunicarse con profesionales en psicología a través de la línea 106, por correo electrónico [linea106@saludcapital.gov.co](mailto:linea106@saludcapital.gov.co) o por WhatsApp al 3007548933.

## **PERSONAL DE LA FUERZA PÚBLICA**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: “Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

**9.1 GENERALIDADES DE ACCESIBILIDAD**

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones



“es indispensable que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables” (Ajuste razonable: cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).



En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- El acceso a los baños.
- La inclinación y ancho de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención. Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.

**9.2 GENERALIDADES : DISCAPACIDAD**

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda diferenciar los diferentes tipos de discapacidad y las recomendaciones para su atención: Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente

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

## 9.3.1 DISCAPACIDAD SENSORIAL

Dentro de la discapacidad sensorial, se encuentra la **discapacidad visual** y **auditiva**. Adicionalmente, otras discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL, PERSONAS CIEGAS O CON BAJA VISIÓN

- ❖ Trate de ser lo más descriptivo con la comunicación y vaya informando al ciudadano permanentemente lo que va realizando.
- ❖ Pregúntele si desea acompañamiento en su estadía en la entidad y ofrézcale su brazo como apoyo y no tomando el suyo directamente, importante preguntar antes de actuar.
- ❖ Si va con acompañante, siga las instrucciones que él/ella le dé para conocer cual es la mejor forma de tratar con el ciudadano.
- ❖ Si la persona sordociega no va acompañada del guía, tocarle el brazo para permitirle que se tome de él, si lo requiere.
- ❖ No utilice palabras como “esto”, “aquí”, “mire”.
- ❖ Para ubicarlos espacialmente, utilice frases como “a su izquierda”, “a su derecha”, “adelante”, “atrás”.
- ❖ Permitir el ingreso de perros guía o de apoyo, especialmente a personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares, cuidadores cuando lo requieran.
- ❖ Si el ciudadano llega con un perro de asistencia, no lo consienta ni lo distraiga y permita que el perro siempre vaya delante de él, ya que representa sus ojos.
- ❖ Si debe mostrarle a un ciudadano que tiene baja visión información de la página web de la entidad, utilice las herramientas de accesibilidad.
- ❖ No utilice expresiones como discapacitado, invidente. Se puede utilizar persona con discapacidad visual o persona ciega.

**9.3.2 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS**

- ❖ Si identifica que el ciudadano utiliza lenguaje de lengua de señas, el funcionario y/o contratista debe ingresar al centro de relevo del MinTIC <https://centroderelevo.gov.co/>, y seleccionar la opción “Servicio de interpretación el línea (SIEL)”. Por medio del cual, se puede comunicar con un intérprete que facilite la interacción con el usuario; si el ciudadano no cuenta con ID de ingreso, ayúdelo a registrar siguiendo los pasos que se presentan en la página, o de lo contrario a través de videollamada por WhatsApp al número 3103157380
- ❖ Si el ciudadano va con un interprete, hable mirando a la persona y no al interprete.
- ❖ Vocalice y hable pausadamente.
- ❖ Evite taparse la boca o girarse cuando esté interactuando con el ciudadano, ya que algunos ciudadanos pueden leer los labios.
- ❖ Tenga cuidado con la expresión corporal o verbal que tiene con el ciudadano, ya que la información visual en estos casos es lo más importante.
- ❖ Verifique si la persona puede leer español, para que se facilite la comunicación (no todas las personas hablan español).
- ❖ Si se va a comunicar de forma escrita sea breve y claro.

## 9.3.2 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SORDOCEGUERA

- ❖ Si identifica que el ciudadano utiliza lenguaje de lengua de señas, el funcionario y/o contratista debe ingresar al centro de relevo del MinTIC <https://centroderelievo.gov.co/>, y seleccionar la opción “Servicio de interpretación el línea (SIEL)”. Por medio del cual, se puede comunicar con un intérprete que facilite la interacción con el usuario; si el ciudadano no cuenta con ID de ingreso, ayúdelo a registrar siguiendo los pasos que se presentan en la página, o de lo contrario escriba al WhatsApp al número 3142845323.
- ❖ Si el ciudadano va con un interprete, hable mirando a la persona y no al interprete.
- ❖ Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.

### 9.3.2 DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

Las personas con discapacidad física o motora son aquellas que tienen limitaciones de movimiento, parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Adicionalmente, las personas de talla baja son consideradas con discapacidad física, y son aquellas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

En general, las personas con alguna discapacidad motora o física, requieren de ayudas como sillas de ruedas, bastones, muletas, prótesis, caminador, entre otros.

#### 9.3.2.1 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- ❖ Antes de actuar, siempre pregunte al ciudadano si requiere ayuda. Si acepta, siga las instrucciones que le diga.
- ❖ Si deben cargar la silla de ruedas para superar algún obstáculo, esta situación debe ser manejada por lo menos con 2 personas.
- ❖ Los elementos de ayuda como los bastones, muletas, caminador, entre otros, son parte de la extensión de su cuerpo, así que no los toque, ni separe de ellos, a menos que lo soliciten.
- ❖ No utilice términos como: inválido, minusválido, lisiado, paralítico, mutilado, cojo, entre otros.

#### 9.3.2.2 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS DE TALLA BAJA

- ❖ El funcionario y/o contratista debe adaptar la situación para que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ❖ Si requiere acompañar al ciudadano a otro espacio dentro de la entidad, camine más despacio, ya que la longitud de sus pasos es menor.
- ❖ Trate al ciudadano de acuerdo a su edad y no como niño y/o niña.
- ❖ Verifique que, durante el servicio, todos los elementos necesarios para la atención se encuentren al alcance del ciudadano que está atendiendo.

### 9.3.3 DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELLECTUAL

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje.

Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

#### 9.3.3.1 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELLECTUAL

- ❖ No usar términos como retardado mental, bobo, mongólico, etc..
- ❖ Si el ciudadano va con acompañante, hable mirando a la persona y no al acompañante.
- ❖ No utilizar lenguaje técnico y entregue la información de manera sencilla y lenta, para facilitar la comunicación.
- ❖ Sea paciente al escucharlo y al dar las explicaciones.

## 10.1 GENERALIDADES

El enfoque diferencial permite entender la realidad social y tomar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, por lo anterior, en este protocolo se establecen recomendaciones para la atención de **víctimas del conflicto armado, personas de la comunidad LGBTI y grupos étnicos**.

**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.

(la atención preferencial se entenderá como Atención Prioritaria, según recomendaciones del Instituto Nacional para Ciegos – INCI; el concepto se desarrolla en este documento más adelante.)

### 10.2.1 SECTORES SOCIALES LGBTI (Lesbianas, Bisexuales, Transgéneros, Intersexuales)

De acuerdo a los lineamientos establecidos en el Acuerdo 371 de 2009 del Concejo de Bogotá y en el Decreto 062 de 2014 que buscan la garantía de derechos de las personas LGBTI, promoviendo su reconocimiento y restitución del derecho a la vida libre de violencia y de discriminación por identidad de género y orientación sexual.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.  
“Declaración Universal de los Derechos Humanos”

#### 10.2.1.1 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A SECTORES SOCIALES LGBTI

- ❖ Independientemente del canal de atención se debe saludar y preguntar el nombre.
- ❖ No se guie por la voz, por el documento de identidad y tampoco se dirija a la persona por como considera que es conveniente llamarlo.
- ❖ Si debe utilizar el nombre para darle información, diríjase al ciudadano o ciudadana por el nombre que él/ella le indicó.
- ❖ No genere prevención por la forma de vestir, su expresión corporal o la forma de hablar.
- ❖ El hecho de que exista una Política Pública Distrital LGBTI, no quiere decir que tenga derechos preferenciales.
- ❖ 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 y no tienen impedimento legal, por tanto, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención

## 10.2.2 GRUPOS ÉTNICOS

De acuerdo con lo descrito por el Ministerio de Cultura, en Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas habladas por cerca de 850.000 personas. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, o indoamericanas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palenque de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros.

De igual manera, en Colombia también se encuentra, la lengua Romaní hablada por el pueblo Rom o Gitano, presente en diferentes departamentos del país. Muchas de estas lenguas están en riesgo y los próximas generaciones no las conocerá. Tomado de la página web del Ministerio de Cultura.

<https://mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

### 10.2.2.1 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS

- ❖ Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ❖ Solicítele al ciudadano por medio de señas que le indique que requiere. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- ❖ Solicítele los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- ❖ Si no puede realizar el trámite, se debe grabar la PQRSD, traducirla y responderla.
- ❖ Como apoyo se puede solicitar a la Subdirección de Asuntos Étnicos de la Secretaría de Gobierno

Lo anterior busca dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 en su **ARTÍCULO 2.2.3.12.9. *Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.*** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

## 10.2.3 VÍCTIMAS

De acuerdo al artículo 3 de la Ley 1488, se consideran víctimas, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Tomando como referencia las recomendaciones dadas por la **Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación** en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito. Se debe tener en cuenta las siguientes pautas básicas para la atención:

### 10.2.3.1 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

- ❖ Si el ciudadano llega a la entidad buscando orientación, atención y asesoría específica como víctima del conflicto armado, infórmele que en los **Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno**, puede recibir toda la información solicitada. En el siguiente Link, puede encontrar la información de los puntos de atención <https://victimasbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/centros-locales-atenci%C3%B3n-v%C3%ADctimas-clav>
- ❖ Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos, o un trato digno.
- ❖ Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- ❖ Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- ❖ Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- ❖ Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- ❖ Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye como una acción con daño.
- ❖ No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.

Correo de envío de respuesta de la PQRSD, por medio de la Oficina Virtual de Correspondencia

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño,

Adjunto a este correo se encuentra un comunicado dirigido a usted o su entidad para que por favor sea revisado.

*/Su opinión es muy importante para nosotros!* Su satisfacción es nuestra prioridad. Le agradecemos por regalarnos unos minutos de su tiempo para evaluar la respuesta que recibió.

Ingrese a <https://forms.gle/xfYrNRBpR3yVmbR5A> y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño.



OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA  
Fundación Gilberto Alzate Avendaño  
Tel: (+571) 432 0410

# ESTRUCTURA DE OFICIOS SUGERIDOS

## RESPUESTA



Bogotá D.C. F\_RAD\_E

Señor(a)  
PERSON\_DIGF  
PER\_CARG  
NOM\_R  
DIR\_R\_TELPH  
EMAIL\_DIRD  
MPIO\_R\_DEPTO\_R

Asunto: Respuesta al requerimiento con Radicado Orfeo No. XXXX, Petición Bogotá Te Escucha No. XXXX, "Síntesis de la petición".

Cordial saludo respetado(a) (Nombre del peticionario o nombre identitario),

En respuesta a su comunicación, en la cual solicita "Síntesis de la petición", nos permitimos informar que, "contenido de la respuesta".

Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuenta con la gestión de la Defensor del Ciudadano Luis Fernando Mejía, Subdirector Corporativa. En caso de alguna inquietud o requerir información adicional, se puede comunicar con la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA a través de la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).

Cordialmente,

CC (copia)  
Anexos



## RESPUESTA ANÓNIMA



FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

AVISO

En Bogotá el F\_RAD\_E, se fija el presente Aviso en lugar visible de la entidad por (5) cinco días hábiles, dando respuesta al requerimiento No. (Coloque aquí el radicado del requerimiento de Bogotá Te Escucha), Petición No. (Coloque aquí el número ORFEO) en razón a que el peticionario (Anónimo sin datos de contacto de correspondencia), no suministra datos de contacto ni de correspondencia para su notificación

En nombre de la entidad, (Coloque aquí la respuesta al peticionario)

Por otro lado, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuenta con la gestión de la Defensor(a) del Ciudadano Luis Fernando Mejía, Subdirector(a) Corporativa(a). En caso de alguna inquietud ó requerir información adicional, se puede comunicar con la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA a través de la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).

Finalmente queremos darle a conocer la herramienta de la Alcaldía Mayor Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, desde donde podrá interponer y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes o agradecimientos de forma sencilla, para ser atendidas por las entidades competentes que hacen parte de la Administración Distrital. Para acceder puede ingresar desde el Portal Bogotá ó ingresando la URL: <http://bogota.gov.co/sdqs>.

CONSTANCIA DE FIJACIÓN

Para notificar al interesado se fija el presente aviso en un lugar público de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño donde se va a fijar el aviso) por un término de cinco (5) días hábiles, hoy \_\_\_\_\_

CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN

Luego de haber permanecido por el término legal, de conformidad con el artículo 45 del código contencioso administrativo, se desfija el presente aviso, hoy \_\_\_\_\_

# ESTRUCTURA DE OFICIOS SUGERIDOS

## SOLICITUD DE ACLARACIÓN



Bogotá D.C, F\_RAD\_E

Señor(a)  
PERSON\_DIGF  
PER\_CARG  
NOM\_R  
DIR\_R TELPH  
EMAIL\_DIRD  
MPIO\_R, DEPTO\_R

Asunto: Solicitud de aclaración Radicado Orfeo No. XXXX, Petición Bogotá Te Escucha No. XXXX, "Síntesis de la petición".

Cordial saludo respetado(a) (Nombre del peticionario o nombre identitario),

En respuesta a su comunicación, en la cual solicita "Síntesis de la petición", nos permitimos informar que al evaluar el contenido de la comunicación y con el fin de dar respuesta de fondo a su solicitud, se solicita se dé claridad a su solicitud, especificando con más detalle su requerimiento en los siguientes términos: "XXXX".

Es de precisar que, para continuar con la actuación administrativa correspondiente, es necesario que sean aclaradas las peticiones y/o pretensiones, con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, para la cual agradecemos que sea corregida o aclarada en un término no mayor a un (1) mes contado a partir del día siguiente al recibo de esta comunicación, de lo contrario se procederá al archivo de la misma.

Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuenta con la gestión de la Defensor del Ciudadano Luis Fernando Mejía, Subdirector Corporativo. En caso de alguna inquietud o requerir información adicional, se puede comunicar con la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA a través de la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuqa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuqa.gov.co).

Cordialmente,

CC (copia)  
Anexos

## TRASLADO POR COMPETENCIA



Bogotá D.C, F\_RAD\_E

Señor(a)  
PERSON\_DIGF  
PER\_CARG  
NOM\_R  
DIR\_R TELPH  
EMAIL\_DIRD  
MPIO\_R, DEPTO\_R

Asunto: Traslado por no competencia Radicado Orfeo No. XXXX, Petición Bogotá Te Escucha No. XXXX, "Síntesis de la petición".

Cordial saludo respetado(a) (Nombre del peticionario o nombre identitario),

En respuesta a su comunicación, en la cual solicita "Síntesis de la petición", nos permitimos informarle que La Fundación Gilberto Alzate Avendaño, no es la competente para dar respuesta de fondo a este requerimiento, motivo por el cual se realizó el traslado de este a XXXX, mediante oficio con radicado No. XXXX (aplica para entidades nacionales y/o privadas) del cual nos permitimos allegar copia para su conocimiento, en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para que se atienda en oportunidad y de fondo, en el marco de su competencia.

Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuenta con la gestión de la Defensor del Ciudadano Luis Fernando Mejía, Subdirector Corporativo. En caso de alguna inquietud o requerir información adicional, se puede comunicar con la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA a través de la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuqa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuqa.gov.co).

Cordialmente,

CC (copia)  
Anexos

## RESPUESTA PARCIAL Y PRORROGA



Bogotá D.C, F\_RAD\_E

Señor(a)  
PERSON\_DIGF  
PER\_CARG  
NOM\_R  
DIR\_R TELPH  
EMAIL\_DIRD  
MPIO\_R, DEPTO\_R

Asunto: Respuesta parcial Radicado Orfeo No. XXXX, Petición Bogotá Te Escucha No. XXXX, "Síntesis de la petición".

Cordial saludo respetado(a) (Nombre del peticionario o nombre identitario),

En respuesta a su comunicación, en la cual solicita "Síntesis de la petición", nos permitimos informarle que no es posible otorgar respuesta definitiva en los términos establecidos por la(s) siguiente(s) razón(es) XXXX.

En este sentido y de conformidad al artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en el que indica: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."; le informamos que daremos respuesta definitiva el día XXXX.

Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuenta con la gestión de la Defensor del Ciudadano Luis Fernando Mejía, Subdirector Corporativo. En caso de alguna inquietud o requerir información adicional, se puede comunicar con la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA a través de la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).

Cordialmente,

CC (copia)  
Anexos

## RECHAZO



Bogotá D.C, F\_RAD\_E

Señor(a)  
PERSON\_DIGF  
PER\_CARG  
NOM\_R  
DIR\_R TELPH  
EMAIL\_DIRD  
MPIO\_R, DEPTO\_R

Asunto: Rechazo de solicitud Radicado Orfeo No. XXXX, Petición Bogotá Te Escucha No. XXXX, "Síntesis de la petición".

Cordial saludo respetado(a) (Nombre del peticionario o nombre identitario),

En respuesta a su comunicación, en la cual solicita "Síntesis de la petición", nos permitimos informarle de manera atenta, y en virtud de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que, frente a las peticiones irrespetuosas, la autoridad administrativa podrá rechazarlas.

En consecuencia, y de acuerdo con los términos en los que presentó su solicitud, nos permitimos dar cumplimiento a la norma mencionada, disponiendo que su petición debe ser rechazada, por no cumplir con los términos exigidos por la ley para la presentación de peticiones.

Recordamos que la Fundación Gilberto Alzate Avendaño atenderá su requerimiento, siempre y cuando se realice de forma respetuosa y adecuada.

Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, cuenta con la gestión de la Defensor del Ciudadano Luis Fernando Mejía, Subdirector Corporativo. En caso de alguna inquietud o requerir información adicional, se puede comunicar con la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA a través de la dirección electrónica [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).

Cordialmente,

CC (copia)  
Anexos

# GESTIÓN CANAL VIRTUAL: REDES SOCIALES



Dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva 004 de 2021 por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales”. La Fundación Gilberto Alzate Avendaño atenderá las PQRSD teniendo en cuenta los siguientes pasos:

### 1. Acciones a tomar al momento de recibir una PQRSD por comentario y/o inbox

- ❖ Identificar PQRSD en los comentarios y/o Inbox.
- ❖ Si se cuenta con la información, 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 aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas.



### 2. Durante el desarrollo

- ❖ El community Manager debe realizar la pregunta de tratamiento de datos.
- ❖ Solicite los datos para el registro de la PQRSD
- ❖ Enviar la PQRSD al correo de [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co).
- ❖ El canal de atención que debe seleccionar para la radicación en Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha es **Redes Sociales**.
- ❖ Una vez radicada la petición, enviar al equipo de Comunicaciones el Número del requerimiento para que le informe al ciudadano.



### 3. Al finalizar la interacción

- ❖ Informar al peticionario por la red social el tiempo de respuesta de acuerdo lo establecido en la normatividad vigente.
- ❖ Indicarle la ruta para consultar la respuesta a la petición.

# IDENTIFICACIÓN DE LA PQRSD EN LA RED SOCIAL

Identificar una PQRSD en comentarios y/o INBOX

Si contamos con la información pública, para dar respuesta inmediata al ciudadano, se debe brindar por la misma *Red Social*.

Si no se cuenta con la información para dar respuesta inmediata, estamos ante una *PQRSD* que debe seguir la ruta establecida en la Directiva 004 de 2021 para su gestión, como se observa a continuación:

**OFICINA DE COMUNICACIONES**

## PRIMER PANTALLAZO



## SEGUNDO PANTALLAZO



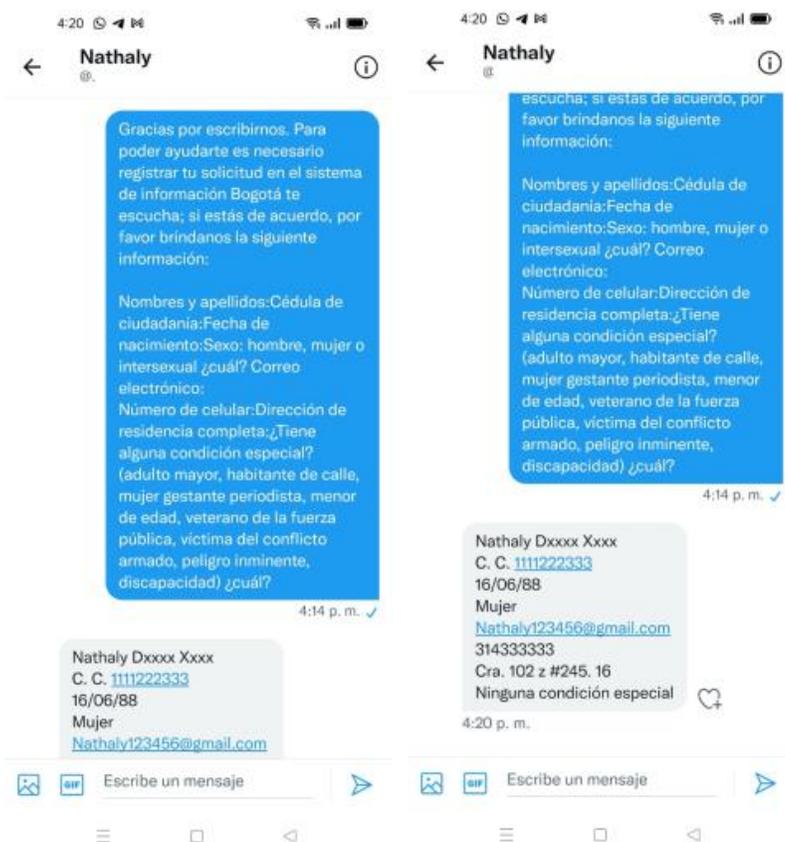
## TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

Buenos (Días) (tardes) sr (a) XXXX. De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web de la entidad, "Política de tratamiento de la información y protección de datos personales de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño" (<https://fuga.gov.co/transparencia/politicas-seguridad>).

¿Autoriza? Si/No

## OFICINA DE COMUNICACIONES

## TERCER PANTALLAZO



## DATOS PARA EL REGISTRO

Gracias por escribirnos. Para poder ayudarte es necesario registrar su solicitud en el sistema de información ORFEO y Bogotá te escucha; si está de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información:

Nombres y apellidos:  
Cédula de ciudadanía:  
Fecha de nacimiento:  
Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál? Correo electrónico:  
Número de celular:  
Dirección de residencia completa:  
¿Tiene alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) ¿cuál?

## OFICINA DE COMUNICACIONES

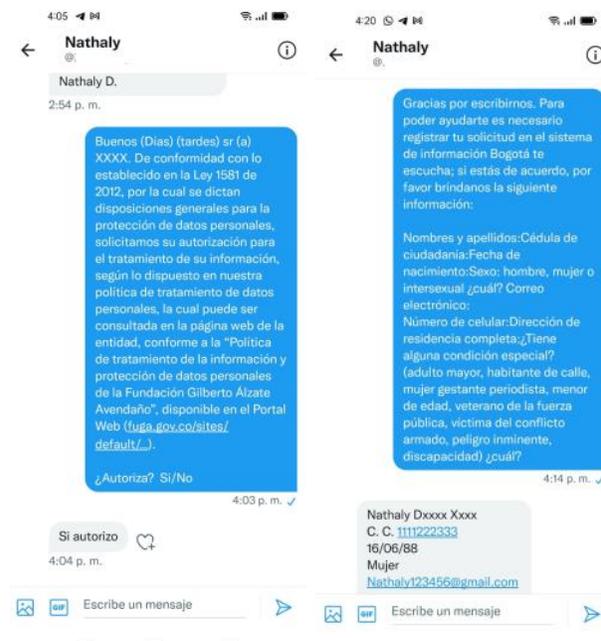
# ENVÍO DE PETICIÓN AL CORREO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

[atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)

## 1er PANTALLAZO



## 2do PANTALLAZO



## 3er PANTALLAZO



PDF

## PQRD - Red social Twitter

Oficina Virtual Correspondencia FUGA (atenc...

PQRD - Red social Twitter

Buenas tardes,

Adjunto una solicitud que ingresó por twitter para radicación, en la cual indica "Buen día, Les escribo porque me gustaría conocer las apreciaciones que los jurados hicieron y los puntajes de evaluación a 2 propuestas con las que participé: -En la BECA DE CREACIÓN EN MÚSICA CON ENFOQUE INTERDISCIPLINAR código 812-015 -En la BECA PLÁSTICA SONORA código 709-036".]

Cordialmente,

Sans Serif

OFICINA DE COMUNICACIONES

## ¿QUÉ HACER SI EL CIUDADANO NO RESPONDE LAS PREGUNTAS?

Se toma el o los pantallazos, en donde se visualice CLARAMENTE, lo siguiente:

La petición ciudadana  
(adicionalmente copiarla y pegarla en  
el correo)

La pregunta de tratamiento de datos  
personales

La pregunta de datos personales

El hipervínculo o link en que esta la  
petición o comentario del/la  
ciudadano/a.

## ¿QUÉ SE DEBE RESPONDER AL CIUDADANO?

En este caso, tenga en cuenta el siguiente ejemplo de guion:

“Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

El número asignado a tu petición le será informado lo más pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debe ingresar en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>”.

### SI EL CIUDADANO DEJÓ CORREO ELECTRÓNICO

Le confirmamos que para poder dar respuesta a su solicitud, fue necesario registrarla en el sistema Bogotá te escucha; y quedó radicada con el número xxxxxxxx, la respuesta será enviada a su correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrá consultarla en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-petición>, al cual deberá ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a su correo en los próximos días.

Si tiene alguna pregunta adicional, puede comunicarse con la Línea 195.

### SI EL CIUDADANO NO REGISTRA CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO O NO AUTORIZA TRATAMIENTO DE DATOS

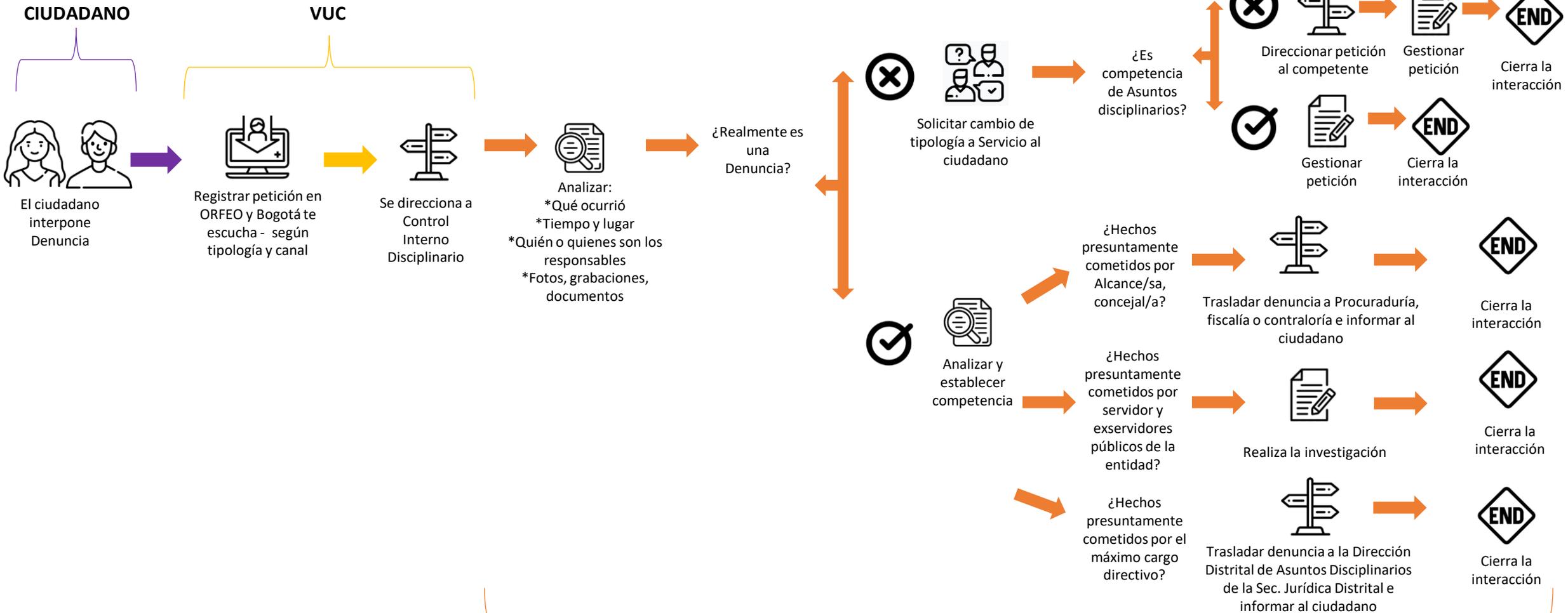
Le confirmamos que la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx; la respuesta podrá consultarla en los términos de la Ley 1755 de 2015, ingresando este radicado en la opción **“Ingresa aquí para consultar peticiones anónimas”** que se encuentra en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-petición>

Si tiene alguna pregunta adicional, puede comunicarse con la Línea 195.

# 14.

# GESTIÓN DENUNCIAS

## GESTIÓN DE DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, Y/O EXISTENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES O CONFLICTO DE INTERESES Y PROTECCIÓN DE IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE



De acuerdo al numeral 4 de la **Directiva Conjunta 001 de 2021 Secretaría General – Secretaría Jurídica Distrital**. En todos los canales de atención al ciudadano, deberá garantizarse la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas.

## TENGA EN CUENTA

En el canal presencial o telefónico, se deben solicitar los datos personales para el registro en el sistema; no obstante, el ciudadano tiene derecho a solicitar el anonimato siempre y cuando la información suministrada este fundamentada.

Si la denuncia no contiene soportes que evidencien los hechos denunciados o por lo menos un dato de contacto que permita encausar la averiguación pertinente por parte de la entidad, Control Interno Disciplinario, solicitará la reclasificación de la solicitud en el sistema y la direccionará al área competente.

*Se debe aclarar al ciudadano que: "las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes". Artículo 69 y el parágrafo 2 del artículo 150 de la Ley 734 de 2002.*

El artículo 38 de la Ley 190 de 1995 y en el artículo 81 de la ley 962 de 2005 señalan que se permite adelantar las investigaciones disciplinarias o penales en aquellas quejas anónimas que tengan medios probatorios suficientes que permitan inferir la comisión de un delito o infracción disciplinaria para adelantar la actuación de oficio.



# BIBLIOGRAFÍA

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito, Febrero 2022

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente

Protocolos de Servicio al Ciudadano - DNP



# CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razón del cambio	Elaboró- Cargo/Rol	Revisó - Cargo/Rol	Aprobó - Cargo/Rol	Revisión SIG - Cargo/Rol
1	22/09/2021	Versión inicial 1	Ricardo Andrés de los Ríos -Contratista Servicio al ciudadano	Martha Lucía Cardona - Subdirectora de Gestión corporativa	Martha Lucía Cardona - Subdirectora de Gestión corporativa	
2	27/10/2022	Actualización de manual de servicio a la ciudadanía conforme a la circular no.006 de la secretaría general- alcaldía mayor de Bogotá. Se ajusta el nombre del manual a: Manual de Servicio a la Ciudadanía FUGA  Se incluye objetivo, separado del alcance y capítulo con la normatividad aplicable, numeral 1. Actualización de links informativos para la consulta de documentos guía para la atención incluyente; se incluyen recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad sordoceguera y generalidades para la atención diferencial preferencial.  Ajustes en el protocolo de la atención en enfoque de derechos.  Ajustes en el protocolo de atención del canal presencial (Buzón de sugerencias)  Inclusión del protocolo de atención a través del canal del WhatsApp institucional En general se ajustaron todos los numerales del manual, toda vez que se evidenciaron algunas inconsistencias en la numeración asignada	John Salinas Auxiliar Administrativo – Servicio al cuidando y gestión documental	Mónica Moreno- Contratista Subdirección de Gestión Corporativa	Martha Lucía Cardona - Subdirectora de Gestión corporativa	Luis Fernando Mejía- Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Alba Cristina Rojas Profesional Apoyo MIPG OAP



# CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razón del cambio	Elaboró- Cargo/Rol	Revisó - Cargo/Rol	Aprobó - Cargo/Rol	Revisión SIG - Cargo/Rol
3	07/09/2023	<p>Versión 3:</p> <p>Actualización Objetivo 1</p> <p>Actualización Alcance 1.1</p> <p>Actualización normativa vigente en 2 Normatividad</p> <p>Actualización Principios del servicios 4, en cuanto accesibilidad y atención preferencial</p> <p>Adición de glosario para mejorar entendimiento de grafica 8.1.1 canal presencial.</p> <p>Actualización de mensaje IVR 8.3</p> <p>Actualización diagrama de flujo canal telefónico PBX 8.3</p> <p>Actualización enlace políticas de operación 8.3.2</p> <p>Actualización texto Protocolo de atención virtual 8.4</p> <p>Actualización flujo y protocolo WhatsApp de atención al ciudadano 8.6</p> <p>Ortografía Protocolo de atención enfoque diferencial 9</p> <p>Actualización líneas de atención Tipos de discapacidad 9.3</p> <p>Actualización estructura de oficio sugeridos 11</p> <p>Se elimina consolida Estructura de correo sugeridos primera diapositiva</p>	Jesús David López-Contratista Servicio al ciudadano	<p>Gala Forero Yanqué Professional universitario – Servicio al Ciudadano</p> <p>Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano</p>	Luis Fernando Mejía-Subdirector de Gestión corporativa	<p>Luz Mery Pongutá-Jefe OAP</p> <p>Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP</p> <p>Validado por: Deisy Estupiñán</p> <p>Profesional Apoyo MIPG OAP</p>
4	27/10/2023	<p>Versión 4:</p> <p>Actualización de oficios sugeridos para respuesta de peticiones</p>	Jesús David López-Contratista Servicio al ciudadano	<p>Gala Forero Yanqué Professional universitario – Servicio al Ciudadano</p> <p>Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano</p>	Luis Fernando Mejía-Subdirector de Gestión corporativa	<p>Luz Mery Pongutá-Jefe OAP</p> <p>Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP</p> <p>Validado por: Deisy Estupiñán</p> <p>Profesional Apoyo MIPG OAP</p>