

Manual de Servicio a la Ciudadanía- FUGA (Versión.5)

Tabla de Contenido

Numeral	Título	Página
1.	OBJETIVO	11
1.1	ALCANCE	
2.	NORMATIVIDAD	13
3.	GENERALIDADES DEL SERVICIO	18
4.	PRINCIPIOS	20
5.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	25
6.	LENGUAJE	27
7.	COMPETENCIAS PARA PRESTAR EL SERVICIO	29
8.	CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA	31
9.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	33
9.1.	CANAL PRESENCIAL: VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	37
9.1.1.	ROLES DEL SERVICIO	38
9.1.2	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	40

Tabla de Contenido

Numeral	Titulo	Página
10.	CANAL PRESENCIAL: BUZÓN DE SUGERENCIAS	44
10.1.	CANAL PRESENCIAL: BUZÓN DE SUGERENCIAS: ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	45
11.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	49
11.1.	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	53
11.1.2.	CANAL TELEFÓNICO: GUIONES	54
11.1.3.	CANAL TELEFÓNICO: PBX	56
12.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	57
12.1.	CANAL VIRTUAL: OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA	59
12.1.2.	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO: : OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA	60
13.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL – WHATSAAP	63
13.1.	DESARROLLO DE LA INTERACCIÓN	67
13.1.1.	CIERRE DE LA INTERACCIÓN- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	69
14.	GESTIÓN CANALES VIRTUALES: REDES SOCIALES	70
14.1.	ACCIONES DURANTE EL SERVICIO	71

Tabla de Contenido

Numeral	Titulo	Página
14.2.	IDENTIFICACIÓN DE LAS PQRS EN LA RED SOCIAL	72
14.2.1.	SOLICITUD DE DATOS PARA EL REGISTRO DE PQRS	73
14.3.	ENVIO DE PETICIÓN AL CORREO DE ATENCION AL USUARIO	75
15.	ESTRUCTURA DE OFICIOS	78
16.	ESTRUCTURA DE CORREOS SUGERIDOS	81
17.	GESTIÓN DE DENUNCIAS	82
17.1.	PROTECCIÓN DE IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE	83
18.	GENERALIDADES DE ACCESIBILIDAD	84
19.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PRIORITARIO Y DIFERENCIAL	88
19.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PRIORITARIO	89
19.1.	PERSONAS MAYORES, PERSONAS GESTANTES O CON NIÑOS DE BRAZOS	90
19.2.	INFANCIA Y ADOLESCENCIA	91
19.3.	PERSONAL DE LA FUERZA PÚBLICA	92

Tabla de Contenido

Numeral	Título	Página
19.4.	VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA	92
19.5.	TIPOS DE DISCAPACIDAD	93
19.5.1.	DISCAPACIDAD SENSORIAL	94
19.5.1.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL, PERSONAS CIEGAS O CON BAJA VISIÓN	94
19.5.1.2.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS	96
19.5.1.3.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD SORDOCEGUERA	98
19.5.2	DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	99
19.5.2.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	100
19.5.2.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA	101
19.5.3.	DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL	102
19.5.3.1	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL	103

Tabla de Contenido

Numeral	Titulo	Página
19.5.4.	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)	104
19.5.4.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL	104
19.5.5.	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	105
19.5.5.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	105
20.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	106
20.1.	GENERALIDADES	106
20.2.	ATENCIÓN PREFERENCIAL DIFERENCIAL	106
20.3.	SECTORES SOCIALES LGBTI (Lesbianas, Bisexuales, Transgéneros, Intersexuales)	107
20.3.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A SECTORES SOCIALES LGBTI	108
20.4.	GRUPOS ÉTNICOS	109
20.4.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS	110

Tabla de Contenido

Numeral	Titulo	Página
20.5.	PERSONAS VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADOS	111
20.5.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN	112
20.6.	PERSONAS CAMPESINAS	114
20.6.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN	115
20.7.	MUJERES	116
20.7.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN	116
	BIBLIOGRAFÍA	117
	CONTROL DE CAMBIOS	118



Presentación



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



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 población de la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar los principios, derechos y deberes. La Constitución afirma que las autoridades se deben a la ciudadanía.

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

Objetivo Alcance

1. Objetivo

Brindar lineamientos internos para una atención adecuada a la ciudadanía 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 (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia).

1.1. Alcance

En este documento encontrará una guía que permite a las personas funcionarias y contratistas garantizar una buena atención a la ciudadanía 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

Normatividad

2. Normatividad

- 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

2. Normatividad

- 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

2. Normatividad

- 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.

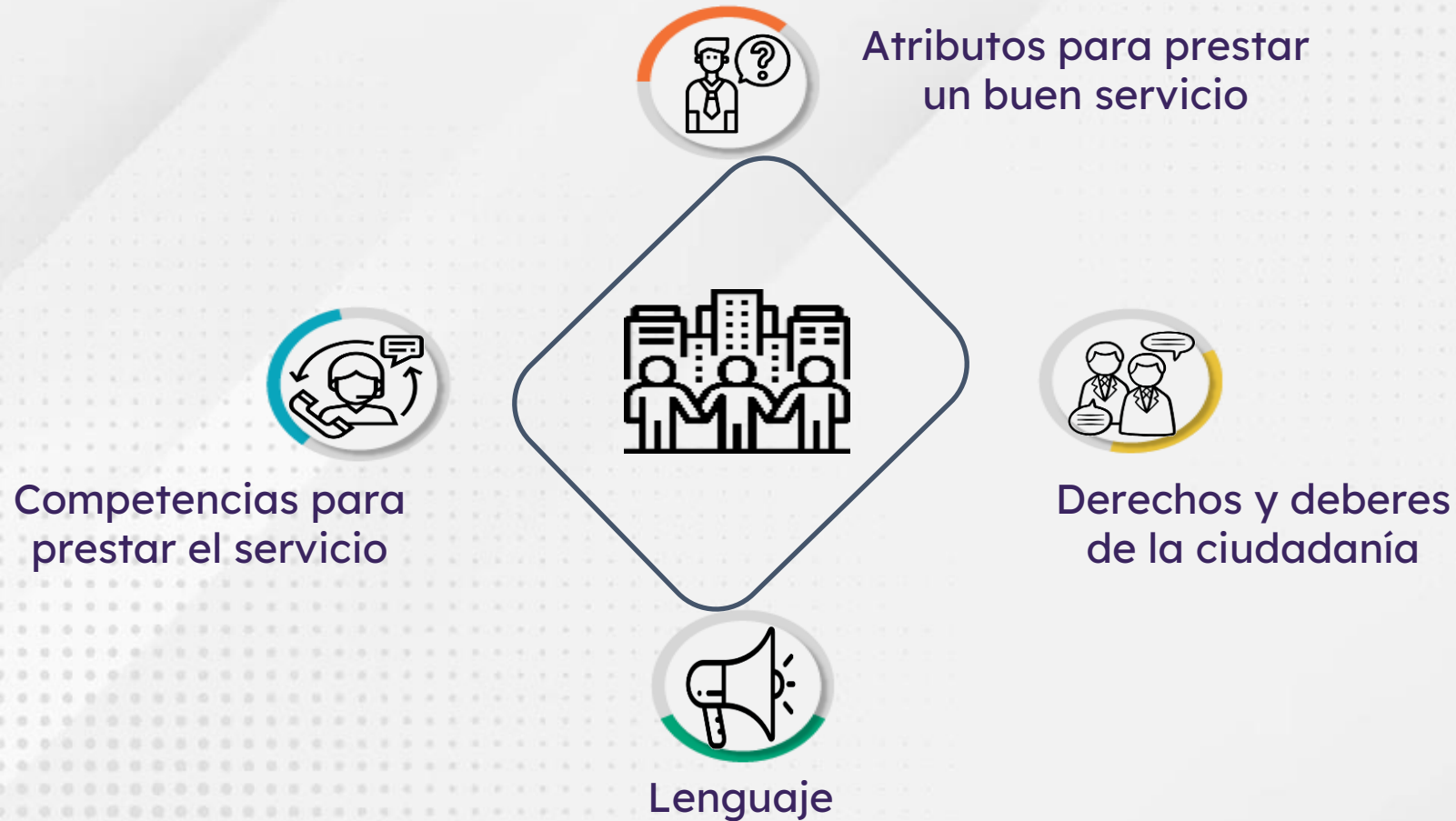
2. Normatividad

- 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 237 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
- Resolución 001 de 2023 del 02 de enero 2024 Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
- Decreto 1122 del 30 de agosto 2024 Programas de Transparencia y Ética Pública

Generalidades del Servicio

3. Generalidades del Servicio

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



Principios del Servicio

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 las personas servidoras a la ciudadanía, como de la ciudadanía a las personas servidoras 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 la ciudadanía, 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. Principios del Servicio

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 de todas las personas, 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.

4. Principios del Servicio

12. Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y quienes integran los 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 asumen quienes integran el servicio 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.

Derechos y Deberes de los ciudadanos



5. Derechos y Deberes de la ciudadanía

AQUÍ
SI PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño busca garantizar los derechos y deberes constitucionales y legales de la ciudadanía, por lo tanto, su compromiso es brindarles un trato digno, considerado y respetuoso como se establece en la carta de trato digno.



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



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO





Lenguaje



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



6. Lenguaje

La comunicación con la ciudadanía es importante para el ejercicio de los derechos y deberes de las personas usuarias, funcionarias 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 la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo.

No tutear a la ciudadanía ni utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

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

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

Para dirigirse a la ciudadanía debe encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

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

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

Competencias para prestar el servicio

7. Competencias para prestar el servicio

Para la prestación del servicio las personas funcionarias 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 a las personas usuarias y a la ciudadanía:** 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.

Canales de interacción con la ciudadanía

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.

<https://www.fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano>



Protocolo de atención presencial

9. Protocolo de atención presencial

Generalidades: El protocolo de atención presencial en la Ventanilla Única de Correspondencia Física (VUC) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, aplica cuando alguna persona usuaria 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 tramites y servicios: en el siguiente link <https://www.fuga.gov.co/tramites-y-servicios> Las personas responsables de la atención que se encuentren en la VUC podrán consultar la información, para comunicarle a la ciudadanía el proceder de la oferta que tiene la entidad.

9. Protocolo de atención presencial

Tener en cuenta:

Presentación Personal:	Expresión del rostro	Comportamiento
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 de las personas funcionarias y/o contratistas debe estar visible.	La comunicación no verbal evidencia si las personas funcionarias tienen interés en la atención a la ciudadanía; por lo tanto, es importante mirar a los ojos y escuchar a la persona usuaria mientras está realizando su solicitud.	Se debe evitar realizar actividades en la atención como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente a la ciudadanía; hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, ya que esto indispone a la ciudadanía y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

9. Protocolo de atención presencial

Tener en cuenta:

Horario	Voz y Lenguaje	Puesto de Trabajo
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.	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.	El Personal institucional 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 a la persona encargada que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general.

9.1. Canal Presencial: Ventanilla Única de Correspondencia VUC.



9.1.1. Roles del servicio



Ventanilla Única de Correspondencia:

Las personas servidoras públicas y/o contratistas de ventanilla son quienes, con regularidad interactúan con la ciudadanía, ya que es aquí donde se les informa la oferta institucional y donde pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

9.1.1. Roles del servicio

Personal de Seguridad:



La función del personal de seguridad 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 la ciudadanía, 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.

9.1.2. Acciones durante el servicio

- **Personal de seguridad**



1. Hacer contacto visual con la ciudadanía desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
2. Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sea la ciudadanía quien salude 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 a la ciudadanía que para el retiro de los equipos registrados debe firmar la minuta (si aplica).
5. Si la ciudadanía requiere información de trámites, servicios y/u OPA´S o radicación de documentos o PQRSD, direccionarlo a la Ventanilla Única de Correspondencia.
6. Si la ciudadanía tiene cita con alguna persona funcionaria de la entidad, comunicarse con el área correspondiente, para que autorice el ingreso y registrar en la minuta.
7. Dar orientación a la ciudadanía para que se dirija al área correspondiente

9.1.2. Acciones durante el servicio

Persona Funcionaria 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). Anteponiendo el Sr o Sra.

2. Durante el desarrollo del servicio
Concéntrese de forma exclusiva en la conversación que mantiene con la persona.
Use la guía de trámites y servicios si la persona 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 la persona 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 a la persona por su nombre, Anteponiendo el Sr o Sra 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.

9.1.2. Acciones durante el servicio



Si la ciudadanía va a radicar una 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.

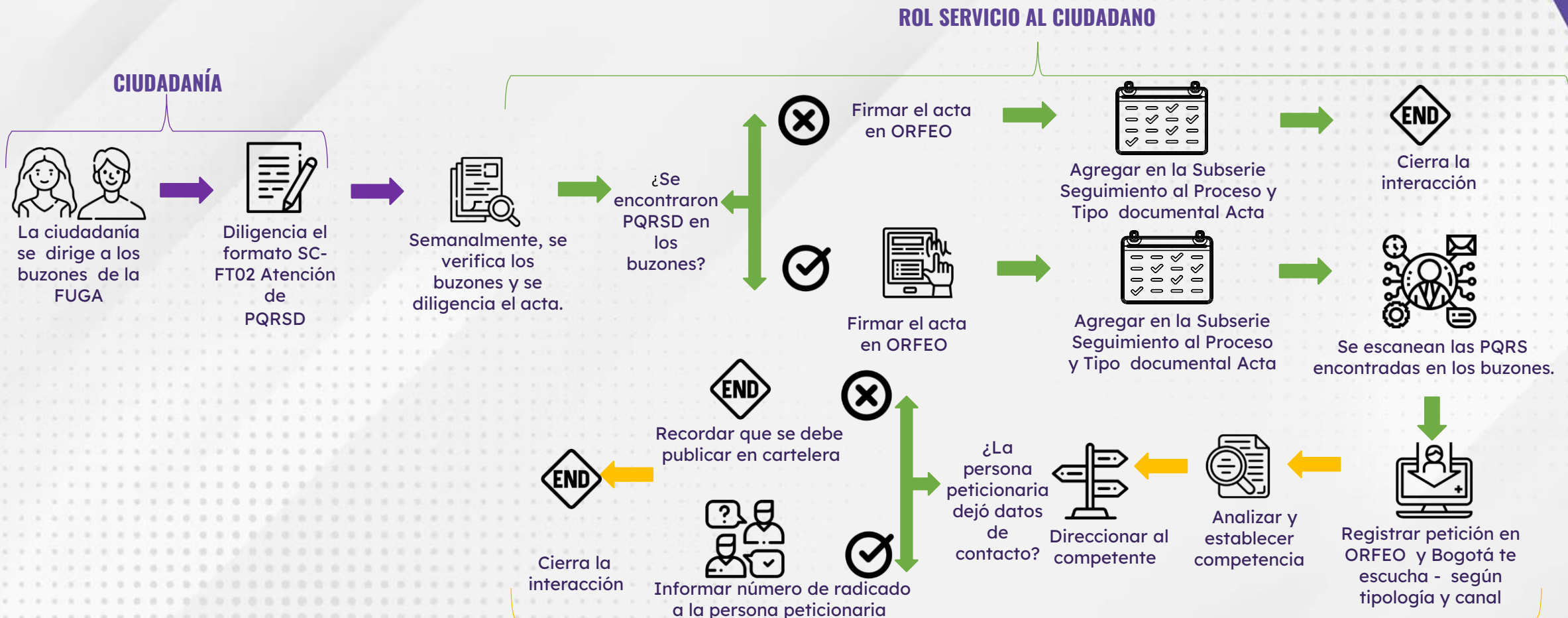
Direccionar al área competente de dar respuesta.

9.1.2. Acciones durante el servicio



- **Si la ciudadanía va a radicar un PQRSD verbal**
- Partiendo de la idoneidad de las personas servidoras públicas, 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 la persona peticionaria solicita que se radique la petición y/o la persona funcionaria 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.
- La persona funcionaria 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.

10. Canal Presencial: Buzón de sugerencias



10.1. Canal Presencial: Buzón de sugerencias: acciones durante el servicio

- **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 1 persona funcionaria 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.

10.1. Canal Presencial: Buzón de sugerencias: acciones durante el servicio

- **Servicio al ciudadano**
- Firmar el acta por Orfeo, agregar el subtema “Seguimiento al Proceso” y Tipo documental “Acta”.
- Escanear y Radicar en el Sistema de Gestión de Documental las peticiones encontradas en los Buzones y su gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SGPC) Bogotá te Escucha.

10.1. Canal Presencial: Buzón de sugerencias: acciones durante el servicio

- **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 SC-PD-01.

10.1. Canal Presencial: Buzón de sugerencias: acciones durante el servicio

- **Ventanilla única de correspondencia**
 - Direccionar al área competente de dar respuesta.
 - Informar a la ciudadanía, 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.

11. Protocolo de atención Telefónico

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, la ciudadanía 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>
- Las personas responsables de la atención que se encuentren en la VUC, podrán consultar la información y para comunicarle a la ciudadanía el proceder de la oferta que tiene la entidad.

11. Protocolo de atención Telefónico

- **Tener en cuenta**
- **Intensidad de voz:** tenga presente que la entonación utilizada para interactuar con la ciudadanía, puede mostrar agresividad o por el contrario, el mensaje que intenta transmitir podría llegar a ser imperceptible para la persona receptora. Utilice frases de etiqueta telefónica: cuando requiera solicitar datos a la ciudadanía, emplee expresiones como “por favor”, “agradezco me indique”, entre otras. Del mismo modo, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “sí, con gusto” o “con mucho gusto”, “por supuesto”. “sí señor” o “sí señora”.
- **Utilice los guiones establecidos:** en la interlocución con la ciudadanía a través de línea PBX, debe usar los guiones establecidos para atender una llamada.
- **Escuche activamente a la ciudadanía:** 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 la persona peticionaria da a conocer su situación.
- **Personalice la llamada:** Durante la llamada diríjase a la persona por su nombre.
- **Realice filtros adecuados:** Es necesario realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona peticionaria, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

11. 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 8 a.m. 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. Para conocer nuestra agenda cultural y convocatorias ingresa a nuestro sitio web www.fuga.gov.co

Si conoce el número de la extensión márkuelo 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

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 la cual esta disponible públicamente en nuestra pagina web www.fuga.gov.co.

11. Protocolo de atención Telefónico

Mensaje IVR en Ingles: 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 . or you can reach out through WhatsApp at +573227306238

Thank you

11.1. Acciones durante el servicio

Servidor(a) 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 a la ciudadanía 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 la persona entendió la información.

Informe a la persona peticionaria el número de radicado con el que va ser gestionada la solicitud y los tiempos de respuesta de acuerdo a la tipología.

Despídase, consulte si desea evaluar nuestro servicio y agradezca por su llamada.

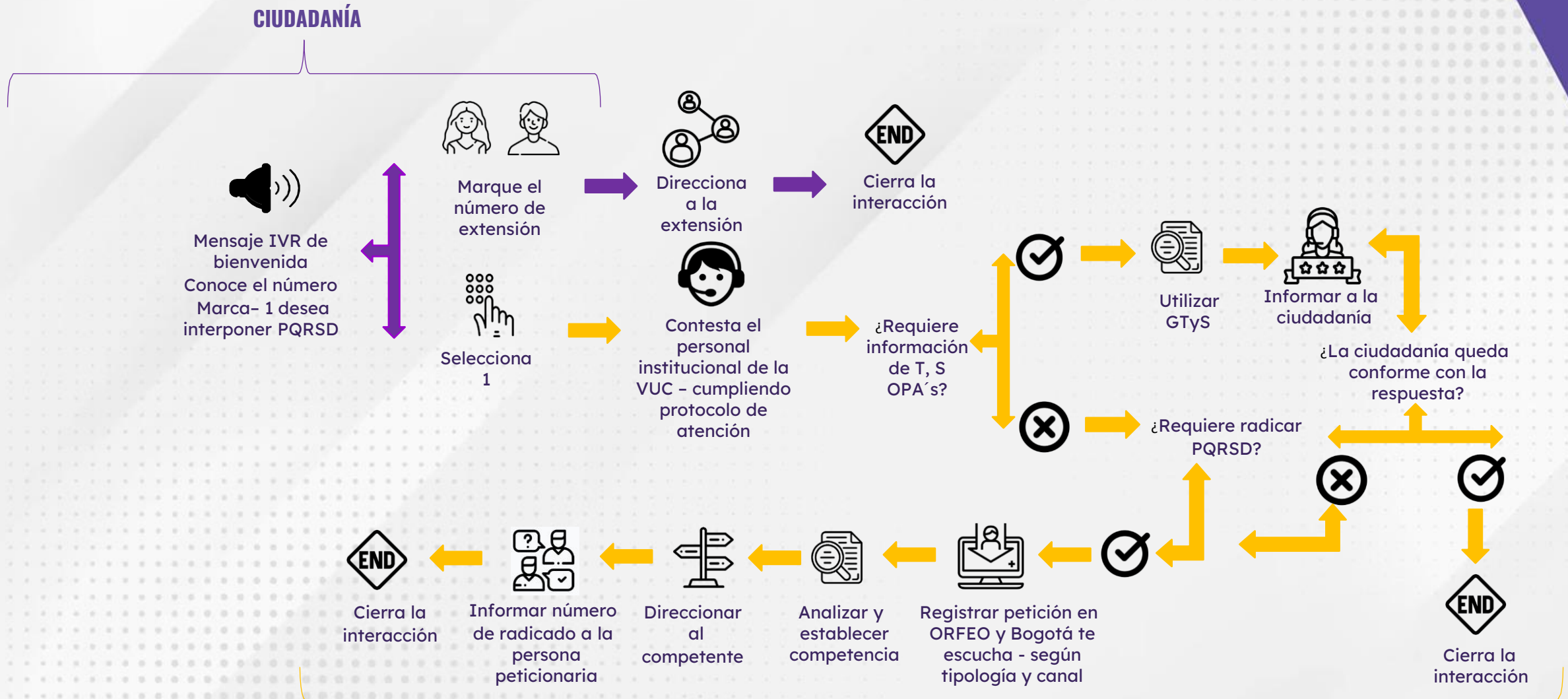
11.1.2. Canal Telefónico: Guiones

Caso	Guión
Saludo de bienvenida	Buenos (días, tardes, noches) Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, mi nombre es (nombre y apellido) es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Diríjase a la persona por su nombre XXXXXX, Anteponga el Sr o Señora ¿en qué le podemos servir?
Espera	Diríjase a la persona por su nombre XXXXXX, Anteponga el Sr o Señora, 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 a la persona la espera de dos minutos adicionales).
Retomar la llamada en espera	Gracias por su amable espera en línea.
Confirma la información Suministrada	¿La información suministrada ha sido clara? ¿Puedo colaborarle en algo más?
Encuesta y Despedida	Quería saber si le gustaría tomar un momento para evaluar nuestro servicio. Si / No Realizar encuesta de satisfacción: 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

11.1.2. Canal Telefónico: Guiones

Caso	Guión
Encuesta y Despedida	Con respecto a los siguientes ítems: a) Atención recibida b) Información recibida Gracias por contactarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
Transferencia de llamadas	Dirijase a la persona por su nombre XXXXXX, a continuación, le comunicaré con (nombre de la persona) quien le dará mayor información sobre (el tema solicitado por la ciudadanía). Que tenga buen (día, tarde, noche).
Transferencia a campañas	Dirijase a la persona por su nombre XXXXXX 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 Alzate Avendaño. Que tenga buen (día, tarde, noche).
Ciudadanos groseros	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).
Llamada muda	Por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

11.1.3. Canal Telefónico PBX



12. Protocolo de atención virtual

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, 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>
Las personas responsables de la atención que se encuentren en la VUC podrán consultar la información y para comunicarle a la ciudadanía el proceder de la oferta que tiene la entidad.

12. Protocolo de atención virtual

- **Tener en cuenta:**
- 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 originadas por la ciudadanía 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, la ciudadanía pueden interponer sus PQRSD a través de Bogotá te escucha.
- Formulario de contacto: es por medio del cual, la persona puede interponer su PQRSD en la página web de la FUGA. <https://fuga.gov.co/form/formulario-de-contacto>

12.1. Canal Virtual: Oficina Virtual de Correspondencia-Correo electrónico



12.1.2. Acciones durante el servicio

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 la solicitud

Verificar que la solicitud sea de competencia de la entidad, de lo contrario debe remitirla a la entidad competente e informar a quien realice la petición 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 mas tardar el día hábil posterior.

Direccione el requerimiento al área competente.

Informe a la persona solicitante el número de radicado con el que va ser gestionada la solicitud y los tiempos de respuesta de acuerdo a la tipología.

12.1.2. Acciones durante el servicio

Recomendaciones durante el proceso de gestión de las peticiones que ingresan por la Oficina virtual de correspondencia

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 y/o una respuesta parcial a la petición, referencie el artículo de la ley.



12.1.2. Acciones durante el servicio

Recomendaciones durante el proceso de gestión de las peticiones que ingresan por la Oficina virtual de correspondencia



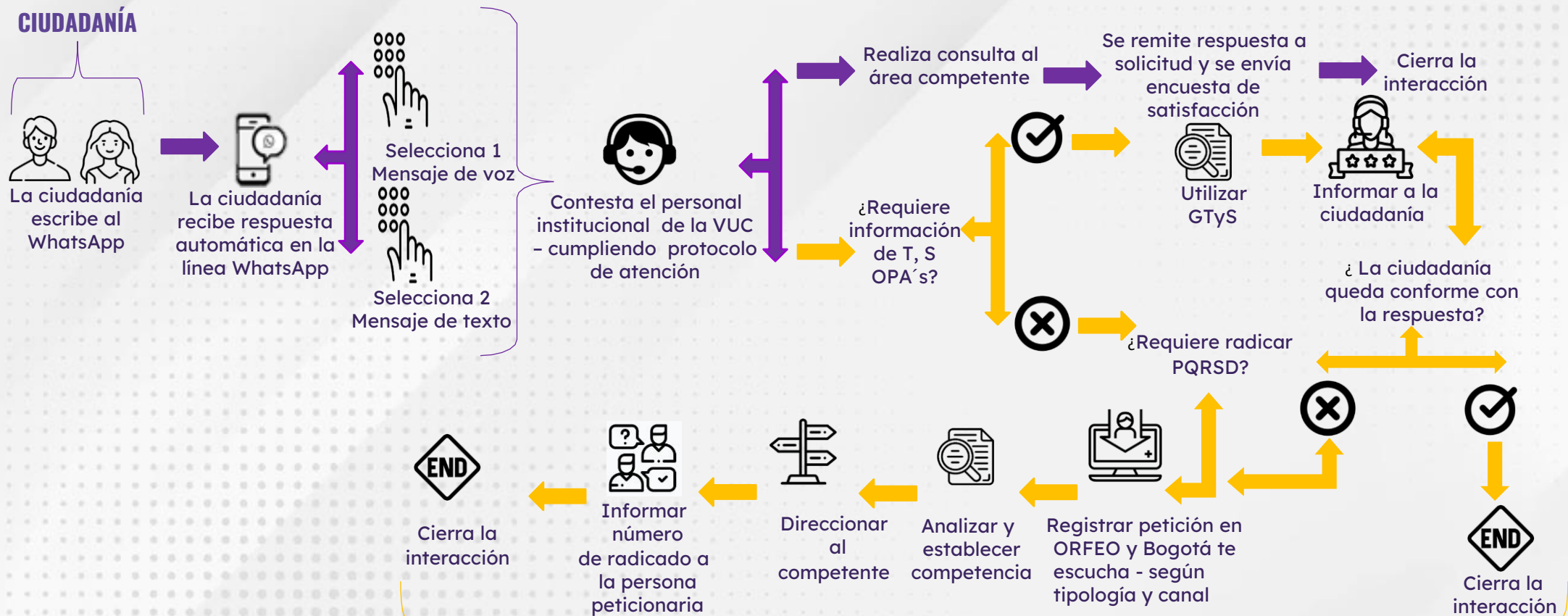
3. Al finalizar la interacción
Si el mensaje es enviado en correo electrónico, siempre use la firma, de acuerdo, a los parámetros de la entidad.
Vuelva a leer el correo electrónico antes de enviarlo y corrija la redacción, ortografía y puntuación.
Envíe la respuesta al peticionario dentro de los tiempos 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 antes de la fecha del vencimiento de la petición, conforme a su tipología y finaliza el trámite de la PQRSD.
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.

13. Protocolo de atención virtual - WhatsApp

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 de la ciudadanía. 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 presencial en jornada de L-V de 8:00am a 5:30pm.

13. Protocolo de atención virtual - WhatsApp



13. Protocolo de atención virtual – WhatsApp- Guiones

“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>.”

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

13. Protocolo de atención virtual – WhatsApp- Guiones

¿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

Para la opción 1 y 2:

Por favor, indique en el siguiente orden: nombre completo y apellidos; documento de identidad; fecha de nacimiento; correo electrónico y teléfono de contacto.

1= La agenda cultural la podrá encontrar en el siguiente enlace fuga.gov.co/agenda ¿Desea algo adicional? Si/no

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño; le informamos que nuestra dirección electrónica para recibir correspondencia es atencionalciudadano@fuga.gov.co.

13.1. Desarrollo de la interacción

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 Alzate Avendaño; le informamos que nuestra dirección electrónica para recibir correspondencia es 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.

13.1. Desarrollo de la interacción

Opción 3 y 4

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 y a través de la misma gestionamos la correspondencia interna y externa e interactuamos con las personas usuarias y la ciudadanía.

13.1.1. 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 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

14. Gestión canal virtual: Redes Sociales

CIUDADANÍA



Interactúa en una red social



Identifica PQRSD en una Red Social



¿Se puede dar respuesta inmediata?

OFICINA DE COMUNICACIONES



Se da respuesta en la red social



Cierra la interacción



Se solicita datos para el registro de la petición



¿La ciudadanía brinda la información?



Se envía al correo de atención al ciudadano



Cierra la interacción (en la red social)



Enviar No. De radicado y URL de consulta de la petición



Informar los números de radicados a la Oficina de Comunicaciones



Registrar petición en ORFEO y Bogotá te escucha - según tipología y canal y Direccional al competente



Analizar y establecer competencia

OFICINA DE COMUNICACIONES

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

14.1. Acciones durante el servicio

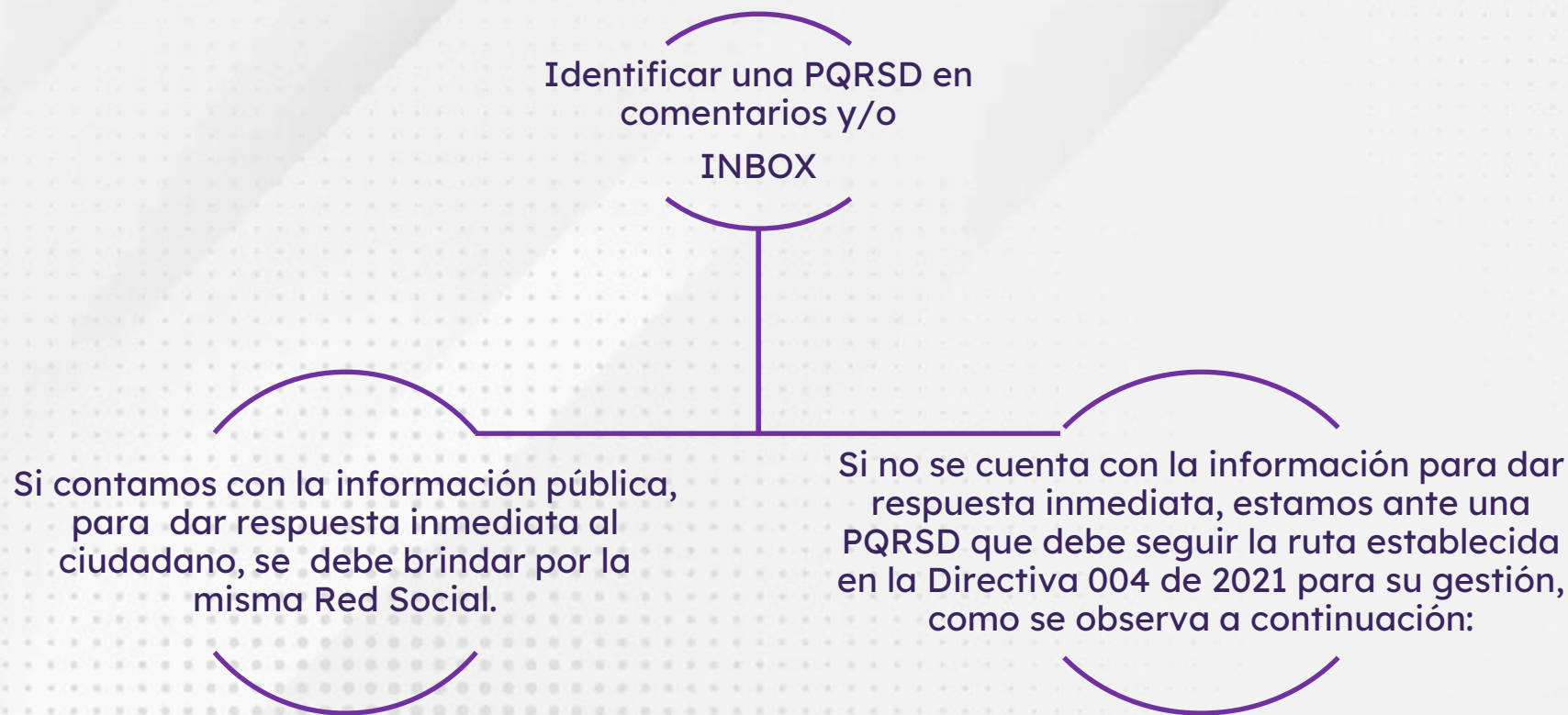
Redes Sociales

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	2. Durante el desarrollo	3. Al finalizar la interacción
● 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.	● 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. ● 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, servicio al ciudadano enviara al equipo de Comunicaciones el Número del requerimiento para que le informe a la persona solicitante.	● Informar a la persona peticionaria por la red social el tiempo de respuesta de acuerdo lo establecido en la normatividad vigente. ● Indicarle a la persona peticionaria la ruta para consultar la respuesta a la petición.

14.2. Identificación de la PQRS en las Redes Sociales

Primer pantallazo

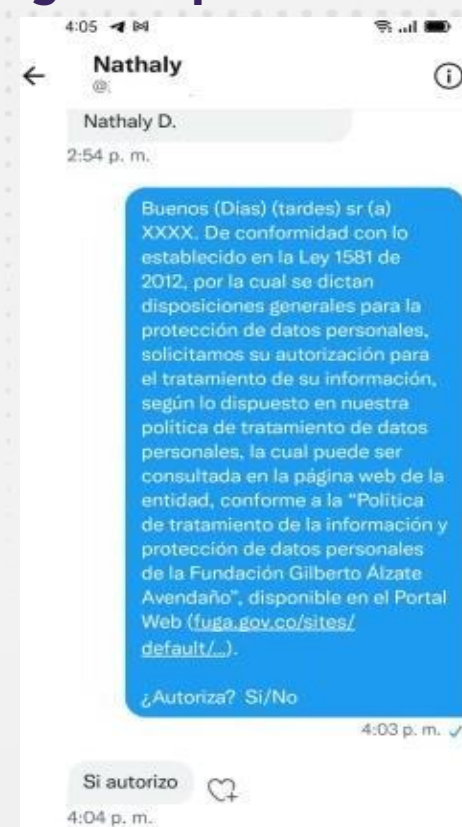


14.2.1. Solicitud de datos para el registro de PQRSD-Redes sociales

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://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sitio).

¿Autoriza? Si/No

Segundo pantallazo



14.2.1. Solicitud de datos para el registro de PQRSD Redes Sociales

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:

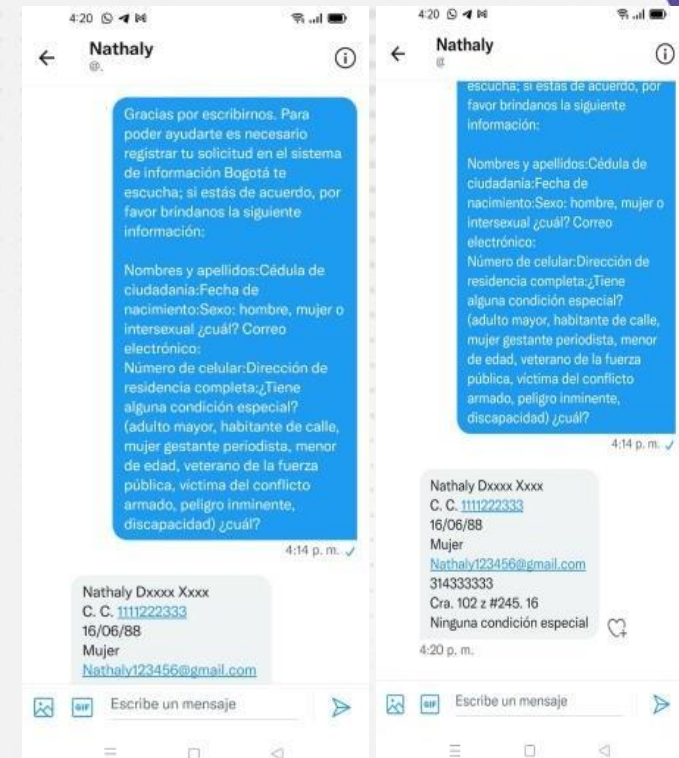
Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál?

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?



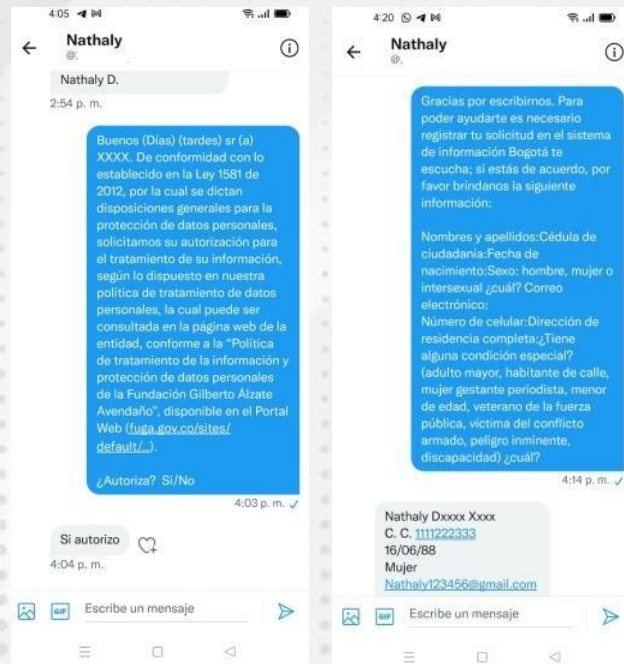
14.3. Envío de petición al correo de atención al ciudadano-Redes Sociales

atencionalciudadano@fuga.gov.co

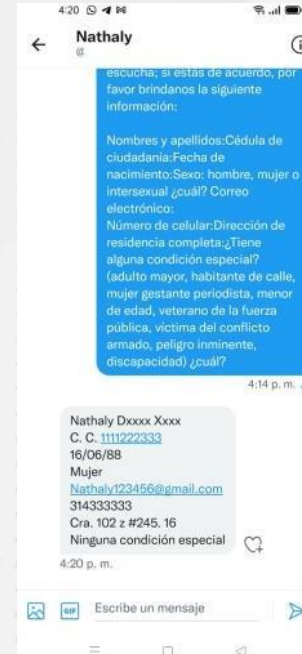
Primer pantallazo



Segundo pantallazo



Tercer pantallazo



14.3. Envío de petición al correo de atención al ciudadano-Redes Sociales

- ¿Que hacer si la ciudadanía 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 a la persona solicitante?

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>”.

14.3. Envío de petición al correo de atención al ciudadano-Redes Sociales

- Si la persona solicitante 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 <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-petición>, 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 la persona solicitante 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 en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-petición> Si tiene alguna pregunta adicional, puede comunicarse con la Línea 195.

15. Estructura de Oficios

Estos formatos están disponibles en el aplicativo ORFEO e incluyen un texto base. Es fundamental que las diferentes áreas emitan respuestas completas, atendiendo a todo el contenido de la solicitud recibida, y asegurando el cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez y oportunidad.

Respuesta	Respuesta Anónima
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO BOGOTÁ Al registrar este documento: Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 1 de 1 Bogotá D.C. F_RAD_E Señor(a) PERSON_DIGF PER_CARG NOM_R DIR_B_TELPH EMAIL_DIRD MPIO_R, DEPTO_R Asunto: RAD_ASUNTO. Petición Bogotá Te Escucha No. XXXX 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 - FUGA, cuenta con la gestión del Defensor de la Ciudadanía, Subdirector(a) de Gestión 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. Cordialmente, CC (copia) Anexos Dirección: Calle 10 # 2-54, Bogotá D.C. - Colombia Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp: 3227308238 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co Teléfono: +57(1) 432 04 10 Información: Línea 195 www.fuga.gov.co	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO BOGOTÁ Al registrar este documento: Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 1 de 1 FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO AVISO En Bogotá, al 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 cuenta con la gestión del Defensor de la ciudadanía, Subdirector(a) de Gestión 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. 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 o ingresando la URL: http://bogota.gov.co/sdgs. 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 _____ V4-21-03-2025 Pág. 1 de 1

15. Estructura de Oficios

Solicitud de aclaración	Solicitud de ampliación
 Al respecto: RAD_S Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 1 de 1 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 esta y con el fin de dar respuesta de fondo, se solicita se dé claridad a su petición, 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 - FUGA, cuenta con la gestión del Defensor de la Ciudadanía, Subdirector(a) de Gestión 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. Cordialmente, CC (copia) Anexos  Dirección: Calle 10 # 2-54, Bogotá D.C. - Colombia Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227366238 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co Teléfono: +57(1) 432 04 10 Información: Línea 195 www.fuga.gov.co 	 Al respecto: RAD_S Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 1 de 1 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 ampliación de documentación o información 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, para dar respuesta de fondo a su solicitud, se requiere la siguiente documentación o información: 1. 2. 3. En tal sentido, con fundamento en el artículo 17 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, agradecemos que sea ampliada la información solicitada 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 al entenderla desistida. Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA, cuenta con la gestión del Defensor de la Ciudadanía, Subdirector(a) de Gestión 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. Cordialmente, CC (copia) Anexos  Dirección: Calle 10 # 2-54, Bogotá D.C. - Colombia Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227366238 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co Teléfono: +57(1) 432 04 10 Información: Línea 195 www.fuga.gov.co 

15. Estructura de Oficios

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: 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 esta y con el fin de dar respuesta de fondo, se solicita se dé claridad a su petición, 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 - FUGA, cuenta con la gestión del Defensor de la Ciudadanía, Subdirector(a) de Gestión 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.

Cordialmente,

CC (copia)
Anexos



Dirección: Calle 10 # 2-54, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227366238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



Traslado por no 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 atención a su comunicado dirigido a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA, de manera atenta le informo que su petición ha sido registrada y direccionada a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el fin que se continúe con el trámite y se emita la correspondiente respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley. En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio 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", le informo que su petición fue trasladada a la siguiente entidad: XXXX

(SOLO PARA ENTIDADES DISTRITALES) Por lo tanto, esta comunicación no debe ser considerada como respuesta, sino como medio informativo para indicar la ruta que inicia su petición en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, frente a las Entidades Distritales que les corresponde dar respuesta definitiva.

Finalmente, nos permitimos informarle que, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA, cuenta con la gestión del Defensor de la Ciudadanía, Subdirector(a) de Gestión 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.

Cordialmente,

CC (copia)
Anexos



Dirección: Calle 10 # 2-54, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227366238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



16. Estructura de Correos sugeridos

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

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Alzate 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.

Ingresa a <https://forms.gle/xYrNRBqR3yVmbR5A> y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.



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

17. Gestión denuncias

Gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades o conflictos de intereses y protección de identidad denunciante



17.1. 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, la ciudadanía 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 a la ciudadanía 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.

Generalidades de accesibilidad

18. 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. 2º, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

18. Generalidades de accesibilidad:

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.

18. Generalidades de accesibilidad:

- 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.

Protocolo de atención con enfoque prioritario y diferencial

19. Protocolo de atención con enfoque prioritario

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, personas mayores y veteranos de la fuerza pública”.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda priorizar la atención de cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.

19.1. Personas mayores, personas gestantes o con niños en brazos

Recomendaciones para la atención de personas mayores, personas embarazadas o con niños de brazos:

- Se debe tener en cuenta que una vez la ciudadanía ingrese a la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), el funcionario y/o contratista debe preguntar si desea una silla mientras es atendido.
- No usar diminutivos como mamita, papito, abuelito, abuelita, entre otros.
- Priorizar su atención en aras de que no permanezcan un tiempo prolongado en espera.
- Tratar a las personas con respeto.
- Entregar por escrito con letra legible indicaciones, fechas y/o lugares, en caso de que se requieran servicios posteriores en la entidad.
- Evitar el proteccionismo excesivo.
- Tener presente las generalidades de accesibilidad para la atención.



19.2. Infancia y adolescencia:

Recomendaciones para la atención de infancias y adolescencias:

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.

- Escúchelos atentamente y otorgue tratamiento reservado a la solicitud.
- Dirigirse por el nombre.
- No debe llamarlo con diminutivos o expresiones como: chiquito, joven, papito, mamita, mijo, entre otros.
- No mostrar duda; mejor preguntar para comprender lo que el niño, niña o adolescente expresa.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.
- 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 o por WhatsApp al 3007548933.

19.3. 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”.

19.4. Veteranos de la Fuerza Pública

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1979 de 2019. Beneficios sociales: “Las entidades públicas y privadas que prestan atención al público en general, deberán disponer de una ventanilla o filas preferenciales para la atención de los veteranos, que podrá coincidir con las dispuestas para las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad.”.

19.5. 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>

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Convención de la ONU, 2006 .”

<https://secretariageneral.gov.co/node/285>



19.5.1. 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).

19.5.1.1. 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 a la persona permanentemente lo que va realizando.
- Pregúntele si desea acompañamiento en su estadía en la entidad y ofrézcale su hombro o brazo como apoyo y no tomando el suyo directamente, Importante preguntar antes de actuar.
- Evitar caminar rápido o realizar movimientos bruscos.
- Si va con acompañante, siga las instrucciones que él/ella le dé para conocer cual es la mejor forma de tratar con la persona.



19.5.1. Discapacidad Sensorial

- Si la persona no acepta ser guiada, de indicaciones precisas; utilice frases como “a su izquierda”, “a su derecha”, “adelante”, “atrás”. No utilice palabras como “esto”, “aquí”, “mire”.
- 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 una persona llega con un perro de asistencia, no lo consienta ni lo distraiga y permita que el perro siempre vaya delante de el, ya que representa sus ojos.
- Si debe mostrarle a una persona con 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.

19.5.1. Discapacidad Sensorial

19.5.1.2. Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Si la persona 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 la ciudadanía, ya que algunas personas pueden leer los labios.
- Siempre hablar de frente y articular las palabras de forma clara y pausada, puesto que esto facilita leer los labios.
- Tenga precaución 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).



19.5.1. Discapacidad Sensorial

- Si se va a comunicar de forma escrita sea breve y claro.
- Si identifica que la persona utiliza lenguaje de lengua de señas, el funcionario y/o contratista puede ingresar:
- Al centro de relevo del MinTIC <https://centroderелеvo.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 la persona usuaria; si 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.

19.5.1. Discapacidad Sensorial

19.5.1.3. Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad sordoceguera:

- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, por las barreras en orientación, movilidad y comunicación.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- 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.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, tocarle el brazo para permitirle que se tome de él, si lo requiere.



19.5.2 Discapacidad Física o Motora

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras.

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, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

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



19.5.2 Discapacidad Física o Motora

19.5.2.1. Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad física o motora:

- Ubicarse frente a la persona usuaria en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Antes de actuar, siempre pregunte a la persona si requiere ayuda. Si acepta, siga las instrucciones que le diga.
- Los elementos de ayuda como los bastones, muletas, caminador, entre otros, son parte de la extensión de su cuerpo, así que no las toque, ni separe de ellos, a menos que lo soliciten.
- No utilice términos como: inválido, minusválido, lisiado, paralítico, mutilado, cojo, entre otros.

19.5.2 Discapacidad Física o Motora

19.5.2.2. Recomendaciones para la atención de personas de talla baja:

- La persona funcionaria y/o contratista debe adaptar la situación para que la ciudadanía quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si requiere acompañar a la persona a otro espacio dentro de la entidad, camine más despacio, ya que la longitud de sus pasos es menor.
- Trate a la persona 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 de la persona que está atendiendo.
- Si el punto no cuenta con ventanillas especiales, se debe buscar la forma para quedar ubicado a la altura adecuada para hablar.

19.5.3. Discapacidad Cognitiva o Intelectual

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje.

Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.



19.5.3. Discapacidad Cognitiva o Intelectual

19.5.3.1. Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad cognitiva o intelectual:

- Brindar información forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al escucharlo (a) y al dar las explicaciones, ya que puede tomar un poco más de tiempo para entender.
- Colocar indicaciones por escrito si debe ir a otra sede.
- Si la persona 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.
- Evitar el uso de términos despectivos que no respetan la dignidad de las personas, como "retardado/a", "bobo/a", "mongólico/a", entre otros.

19.5.4. Discapacidad psicosocial (mental)

La discapacidad psicosocial se origina de la interacción entre las personas con alteraciones en el pensamiento, emociones y comportamientos, y las limitaciones que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de discapacidad psicosocial incluyen trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y de personalidad.

19.5.4.1. Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad psicosocial (mental):

- Evitar críticas o entrar en discusiones.
- Confirmar que la información dada haya sido clara.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio y disponer de más de una sesión.



19.5.5. Discapacidad múltiple

Se refiere a la combinación de dos o más discapacidades de tipo físico, sensorial, mental o intelectual, que afectan el desarrollo, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren apoyos generalizados y permanentes. Lo que caracteriza a la discapacidad múltiple es la interacción entre las diferentes deficiencias, no solo la suma de ellas.

19.5.5.1. Recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad múltiple

- Consultar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.



20. Protocolo de atención con enfoque diferencial

20.1. 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.

20.2. 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.)

20.3. Sectores sociales LGBTBI (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 se busca la garantía de derechos de las personas LGBTBI, 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”

20.3. Sectores sociales LGBTBI (Lesbianas, Bisexuales, Transgéneros, Intersexuales)

20.3.1. Recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a sectores sociales LGBTBI:

- Independientemente del canal de atención se debe saludar y preguntar su nombre.
- No se guíe 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 a la persona por el nombre que él/ella le indicó.
- No genere prevención por la forma de vestir, su expresión corporal o la forma de hablar.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.

20.4. Grupos Étnicos

Un grupo étnico se define por un conjunto de características comunes, como sus costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones, historia, creencias religiosas y el sentido de cohesión colectiva, elementos que surgen de una historia y orígenes compartidos.

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.

20.4. Grupos Étnicos

20.4.1. Recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a Grupos Étnicos:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento
- Solicítele a la persona 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.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de los grupos étnicos.

20.5. Personas víctimas de conflicto armado

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:

20.5. Personas víctimas de conflicto armado

20.5.1. Recomendaciones para la atención:

- Si la persona 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.

20.5. Personas víctimas de conflicto armado

20.5.1. Recomendaciones para la atención:

- 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.

20.6. Personas campesinas

De acuerdo con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, las personas campesinas constituyen un grupo con identidad cultural diferenciada, sujetos a derechos integrales y protección constitucional. Además, deben ser tenidas en cuenta en las políticas públicas, y es necesario identificar y caracterizar su situación social, económica y demográfica.

Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

20.6. Personas campesinas

20.6.1. Recomendaciones para la atención:

- 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.
- Es posible que la persona campesina lo salude de mano.
- Evite expresiones sobre su vestimenta (sombreros, ruanas, botas, entre otras).
- Al registrar la información, recuerde preguntar el nombre de la vereda, finca, vía más cercana y el número de kilómetro, para facilitar la ubicación de la residencia.
- También indague si la persona tiene señal de celular o acceso a internet, para poder establecer el canal de comunicación adecuado.

20.7. Mujeres

20.7.1. Recomendaciones para la atención:

- Es importante usar expresiones que promuevan la igualdad y la visibilización de las mujeres, evitando el uso exclusivo del masculino en términos como "servidores públicos" o "ciudadanos", para asegurar que incluyan de manera igualitaria a todas las personas.
- Durante la atención, evite reforzar prejuicios, estereotipos y prácticas discriminatorias contra las mujeres. No fomente actitudes machistas y reconozca a las mujeres en su diversidad.
- Divulgar en todos los canales de atención a la ciudadanía la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio, disponible en el siguiente enlace:
<http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co>.

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	Versión 3: Actualización Objetivo 1 Actualización Alcance 1.1 Actualización normativa vigente en 2 Normatividad Actualización Principios del servicios 4, en cuanto accesibilidad y atención preferencial Adición de glosario para mejorar entendimiento de grafica 8.1.1 canal presencial. Actualización de mensaje IVR 8.3 Actualización diagrama de flujo canal telefónico PBX 8.3 Actualización enlace políticas de operación 8.3.2 Actualización texto Protocolo de atención virtual 8.4 Actualización flujo y protocolo WhatsApp de atención al ciudadano 8.6 Ortografía Protocolo de atención enfoque diferencial 9 Actualización líneas de atención Tipos de discapacidad 9.3 Actualización estructura de oficio sugeridos 11 Se elimina consolida Estructura de correo sugeridos primera diapositiva	Jesús David López- Contratista Servicio al ciudadano	Gala Forero Yanquén Profesional universitario - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano	Luis Fernando Mejía- Subdirector de Gestión corporativa	Luz Mery Pongutá-Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Deisy Estupiñán 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
4	27/10/2023	Versión 4: Actualización de oficios sugeridos para respuesta de peticiones	Jesús David López-Contratista Servicio al ciudadano	Gala Forero Yanquén Profesional universitario - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista-Servicio al ciudadano	Luis Fernando Mejía-Subdirector de Gestión corporativa	Luz Mery Pongutá-Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Deisy Estupiñán Profesional Apoyo MIPG OAP
5	28/05/2025	Versión 5: Se ajusta el objetivo, alcance, generalidades del servicio, principios, lenguaje, competencias para prestar el servicio, protocolos de atención, roles del servicio, acciones, en términos incluyentes (1,1.1,3,4,6,7,9,10,11,12,13,14,17,19 . Se incluye en normatividad (2): la resolución 001 Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y el Decreto 1122/2024 Programas de Transparencia y Ética. Se actualiza derechos y deberes (5) el compromiso de la FUGA con la ciudadanía y el enlace de los derechos y deberes de la carta de Trato Digno. Se actualiza el enlace canales de interacción con la ciudadanía (8). Se actualiza la cantidad de personas que realizan la apertura de buzones y el proceso que se realiza para su radicación (10.1).	Natalia Ybett Lozano Barahora - Contratista Servicio al Ciudadano	Gala Forero Yanquén Profesional universitario - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista-Servicio al ciudadano	Liliana Patricia Hernández Hurtado - Subdirectora Corporativa	Anggie Lorena Ramirez-Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Ingrid Mariño 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
5	28/05/2025	Se actualiza la forma de radicar los buzones puesto que no se envían al correo sino que se radican en el aplicativo ORFEO (10.1). Se actualiza el horario de atención a través del canal telefónico ya que se tenía el horario de pandemia (11). Se incluye la autorización de tratamiento de datos incorporado en el PBX de la línea telefónica. En el guion de atención telefónica se elimina la consulta de tratamiento de datos puesto que se incorporó en la grabación del IVR (11.1.2). En el canal telefónico se incorpora la encuesta de satisfacción y protocolo de atención (11.1.2). Se actualiza el tiempo para el cargue de los soportes de respuesta en el Bogotá Te Escucha (12.1.2). Se actualiza el protocolo de atención virtual whatsapp, incorporando el guion para el tiempo de espera y el guion cuando se presenten fallas para la radicación inmediata (13). Se actualiza enlace de tratamiento de datos de la pagina web (14.2.1). Se actualizan las imágenes de los oficios de respuesta a las PQRS (15). Se incorpora en la gestión de denuncias ¿Hechos presuntamente cometidos por la dependencia responsable de la función Disciplinaria? (17).	Natalia Ybett Lozano Barahona - Contratista Servicio al Ciudadano	Gala Forero Yanquén Profesional universitario - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano	Liliana Patricia Hernández Hurtado - Subdirectora Corporativa	Anggie Lorena Ramirez-Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Ingrid Mariño 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
5	28/05/2025	De acuerdo al manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital versión 2: Se incluyen los cuidadores y cuidadoras en el Protocolo de atención con enfoque prioritario (19). Se actualiza las Recomendaciones para la atención de personas mayores, personas embarazadas o con niños de brazos (19.1). Se actualizan las Recomendaciones para la atención de Infancia y Adolescencia (anteriormente niños, niñas y adolescentes). (19.2) Se incluye la atención de Veteranos de la Fuerza Pública de acuerdo con lo establecido en la Ley 1979 de 2019 (19.4). Se actualiza concepto de discapacidad (19.5). Se actualizan las recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad visual, personas ciegas o con baja visión (19.5.1.1). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas (19.5.1.2). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad sordoceguera (19.5.1.3). Se actualiza definición de Discapacidad Física o Motora de acuerdo a lo que indica el manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2 (19.5.2). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas de talla baja (19.5.2.2). Se actualiza definición de discapacidad Cognitiva o Intelectual (19.5.3). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad cognitiva o intelectual (19.5.3.1).	Natalia Ybett Lozano Barahora - Contratista Servicio al Ciudadano	Gala Forero Yanquén Profesional universitario - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano	Liliana Patricia Hernández Hurtado - Subdirectora Corporativa	Anggie Lorena Ramirez-Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Ingrid Mariño 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
5	28/05/2025	Se incorpora la definición y las recomendaciones para atención a personas con Discapacidad psicosocial (mental) (19.5.4). Se incorpora la definición y las recomendaciones para atención Discapacidad múltiple (19.5.5). Se actualizan recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a sectores sociales LGBTI (20.3.1). Se actualiza el concepto de grupos Étnicos (20.4). Se actualizan las recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a Grupos Étnicos (20.4.1). Se incluye el concepto y recomendaciones en la atención de Personas campesinas (20.6) y (20.6.1). Se incluye las recomendaciones en la atención a Mujeres (20.7).	Natalia Ybett Lozano Barahora - Contratista Servicio al Ciudadano	Gala Forero Yanquén Profesional universitario - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano	Liliana Patricia Hernández Hurtado - Subdirectora Corporativa	Anggie Lorena Ramirez-Jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP Validado por: Ingrid Mariño Profesional Apoyo MIPG OAP