



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

# **INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL**

## **IDPAC**

## **MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**


Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal  
Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51  
Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930  
Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)  
[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL</b>		
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>			
<b>MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	IDPAC-ATC-MN-01	<b>VERSIÓN</b>	2
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Griselda Córdoba	Deicy Méndez	Hugo Alberto Carrillo	
Contrato No. 055	Contrato No. 164	Secretario General	
Dependencia: Atención al Ciudadano	Responsable del proceso: Secretaría General	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	
03/11/2016	03/11/2016	03/11/2016	

## REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
1	2016-11-03	I. Se cambia posición del ítem Generalidades
1	2016-11-03	II. Se cambia posición del ítem Normatividad
1	2016-11-03	III. Se elimina el ítem Misión
1	2016-11-03	IV. Se cambia posición del ítem Portafolio de Trámite
1	2016-11-03	V. Se cambia posición del ítem Portafolio de Servicios
1	2016-11-03	VI. Se incorporan los derechos de los ciudadanos
1	2016-11-03	VII. Se incorporan los deberes de los ciudadanos

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
1	2016-11-03	VIII. Se incorpora en el canal presencial los puntos de atención en las localidades
1	2016-11-03	IX. Se incorpora el protocolo del canal presencial
1	2016-11-03	X. Se incorpora recomendaciones para la presentación personal
1	2016-11-03	XI. Se incorpora recomendaciones para el comportamiento en el puesto de trabajo
1	2016-11-03	XII. Se incorpora recomendaciones para el orden en el puesto de trabajo
1	2016-11-03	XIII. Se incorpora recomendaciones para las herramientas y el equipo de trabajo
1	2016-11-03	XIV. Se incorpora guion para la atención presencial
1	2016-11-03	XV. Se incorpora parámetro de atención preferencial
1	2016-11-03	XVI. Se incorpora parámetros para la atención a adultos mayores y mujeres embarazadas
1	2016-11-03	XVII. Se incorpora parámetros para la atención a niños, niñas y adolescentes
1	2016-11-03	VIII. Se incorpora parámetros para la atención a personas con diversidad funcional
1	2016-11-03	XIX. Se incorpora parámetros para la atención a personas con discapacidad visual
1	2016-11-03	XX. Se incorpora parámetros para la atención a personas sordas o hipoacúsicas
1	2016-11-03	XXI. Se incorpora parámetros para la atención a personas con sordoceguera

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
1	2016-11-03	XII. Se incorpora parámetros para la atención a personas con diversidad física o motora
1	2016-11-03	XIII. Se incorpora parámetros para la atención a personas con diversidad cognitiva
1	2016-11-03	XIV. Se incorpora parámetros para la atención a personas de talla baja
1	2016-11-03	XV. Se incorpora parámetros para la atención a personas en situación de vulnerabilidad
1	2016-11-03	XVI. Se incorpora parámetros para la atención a grupos étnicos minoritarios
1	2016-11-03	XVII. Se incorporan recomendaciones para los guardas de seguridad
1	2016-11-03	XVIII. Se incorpora protocolo de atención telefónica
1	2016-11-03	XIX. Se incorpora guion de atención telefónica
1	2016-11-03	XX. Se incorpora protocolo para dar respuestas por escrito
1	2016-11-03	XXI. Se incorpora recomendaciones para la oficina de correspondencia
1	2016-11-03	XXII. Se incorpora recomendaciones para el manejo de PQRSD radicadas de manera anónima
1	2016-11-03	XIII. Se incorpora el correo electrónico institucional
1	2016-11-03	XIV. Se incorporan las redes sociales
1	2016-11-03	XV. Se incorporan las funciones del Defensor del Ciudadano
1	2016-11-03	XVI. Se incorpora cómo contactarse con el Defensor del Ciudadano

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## Tabla de Contenido

Introducción.....	7
Generalidades.....	7
Documentos de referencia.....	8
Normatividad.....	9
Glosario.....	13
Objeto.....	19
Alcance Del Manual De Atención A La Ciudadanía.....	20
Sobre el Instituto.....	20
1. Portafolio De Trámites.....	21
2. Portafolio de Servicios.....	22
3. Horarios y Puntos de Atención Presencial.....	23
4. La Atención a la ciudadanía en el IDPAC.....	23
4.1. Objetivo.....	23
4.2. Principios.....	24
4.3. Atributos de una adecuada atención a la ciudadanía.....	24
4.4. Perfil de los Servidores y Servidoras del IDPAC.....	25
4.4.1. Habilidades y Aptitudes de los Servidores y Servidoras del IDPAC.....	25
4.4.2. Expectativas y Necesidades de la Ciudadanía.....	26
5. Derechos y Deberes de las Personas y de las Autoridades Frente al Servicio a la Ciudadanía.....	26
5.1. Derechos de la Ciudadanía.....	27
5.2. Deberes de la ciudadanía.....	27
5.3. Deberes de las Autoridades en La Atención a la Ciudadanía.....	28
6. Canales de Atención.....	28
6.1. Canal Presencial.....	28
6.2. Puntos De Atención En Las Localidades.....	29
7. Protocolo de Servicio Canal Presencial.....	31
7.1. Presentación Personal.....	31
7.2. Comportamiento en el Puesto de Trabajo.....	33
7.3. Orden en el Puesto de Trabajo.....	33
7.3.1. Expresividad del Rostro.....	33
7.3.2. La Voz y el Lenguaje:.....	34
8. Equipos y Herramientas de Trabajo.....	34
8.1. Guion de Atención Presencial.....	34
8.2. Atención Preferencial.....	37
8.2.1. Atención a Personas Mayores y Mujeres Embarazadas.....	38
8.2.2. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes.....	38
8.2.3. Atención a Personas con Diversidad Funcional.....	39

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

8.2.4.	Atención A Personas Con Discapacidad Visual: .....	39
8.2.5.	Atención a Personas con Diversidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas:....	40
8.2.6.	Atención a Personas con Sordoceguera:.....	40
8.2.7.	Atención a Personas con Diversidad Física o Motora:.....	41
8.2.8.	Atención a Personas con Diversidad Cognitiva: .....	41
8.2.9.	Atención a Personas de Talla Baja:.....	41
8.2.10.	Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad .....	42
8.2.11.	Atención a Grupos Étnicos Minoritarios .....	42
8.2.12.	Atención a Ciudadanía Campesina .....	43
8.2.13.	Recomendaciones para los Guardas De Seguridad .....	43
8.3.	Canal Telefónico.....	43
8.3.1.	Protocolo De Atención Telefónica.....	44
8.3.2.	Guion de Atención Telefónica.....	45
8.4.	Canal Escrito .....	46
8.4.1.	Protocolo Para dar Respuesta por Canal Escrito.....	47
8.5.	Recomendaciones para la Atención en la Oficina De Correspondencia: .....	49
8.6.	Canal Virtual .....	49
9.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS .....	50
9.1.	Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.....	50
10.	Correo electrónico institucional.....	51
11.	Redes Sociales.....	51
12.	Recomendaciones para Tratar a un Ciudadano o Ciudadana Inconforme... 52	
12.1.	Comunicación Permanente Y Satisfacción Final De La Ciudadanía .....	53
13.	Defensor del Ciudadano IDPAC .....	55
13.1.	Funciones .....	55



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## Introducción

Para el IDPAC, los ciudadanos y ciudadanas son el eje fundamental para la construcción de una Bogotá Mejor Para Todos.

Para garantizar una relación con el Distrito más amable y cercana, se deben generar mecanismos de doble vía que permitan un contacto permanente y directo con la ciudadanía.

En virtud de esto, la Entidad debe dirigir sus esfuerzos hacia la mejora continua de los procesos y procedimientos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas, así como, con el respeto de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, teniendo en cuenta sus condiciones físicas y socioeconómicas en procura de la satisfacción de sus necesidades.

En el IDPAC, el proceso de atención a la ciudadanía es un proceso estratégico, dado a que contribuye al desarrollo de todos los procesos de la entidad y gestiona la calidad del servicio.

Con el Manual de Atención al Ciudadano, se pretende dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto No. 197 del 22 de mayo de 2014 y emitida por la Alcaldía Mayor y la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

## Generalidades

En el presente manual, se encuentran las definiciones y métodos, que deben ser tenidos en cuenta por los servidores públicos y contratistas en la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) dispuestos por la Entidad, teniendo en cuenta los enfoques de género, de



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

derechos humanos de las mujeres y de las personas LGBTI, diferencial y de acción sin daño, a fin de garantizar la adecuada implementación de los enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales y transgeneristas – LGBT-, de acuerdo con la normatividad vigente.

De igual forma, se podrá encontrar el portafolio de trámites y servicios del IDPAC, su objetivo general y horario de servicio.

## Documentos de referencia

N°	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	NUMERO DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN	LUGAR DE DISPOSICIÓN	MEDIO
1	<b>Política de Colombia de 1991, Artículo 2</b>		1991	Es la actual carta magna de la República de Colombia. Fue promulgada en Bogotá el 4 de julio de 1991	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125</a>	Página WEB
2	<b>Manual de Atención al Ciudadano</b>		2005	Manual distrital de atención al ciudadano	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684</a>	Página WEB





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## Normatividad

DOCUMENTO	ASUNTO
Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 2.	“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

<p>Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 209</p>	<p>“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.</p>
<p>Ley 489 de 1998, Artículo 1</p>	<p>La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.</p>
<p>Ley 982 de 2005</p>	<p>Por medio de la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas</p>
<p>Ley 1171 de 2007</p>	<p>Por medio del cual se establecen beneficios a los adultos mayores.</p>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<small>SECRETARÍA DE GOBIERNO Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC</small>	
Ley 1251 de 2008	Por medio del cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
Documento CONPES 3649 de 2010	Por medio del cual se regula la Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en situación de discapacidad
Directiva 2 del 2005	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital
Decreto 392 de 2015	Por medio del cual se reglamenta la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición
Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá
Decreto nacional 103 de 2015	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional.
Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC	
	La atención los ciudadanos.
Decreto Nacional 2623 de 2009	Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC
Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Por la cual se establece la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales
Decreto Distrital 335 de 2006	Por el cual se establece que “la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá orienta y supervisa el funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la Red CADE (CADE, SuperCADE; RapiCADE, TurisCADE, Línea 195, Portal Bogotá-Contratación a la Vista, Feria de Servicio al Ciudadano), aplicando y difundiendo las políticas que para tal fin
Circular 005 de 2008	Por la cual se implementa la Guía de Trámites y Servicios.
Decreto Distrital 689 de 2011	Por el cual se adopta la “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
Acuerdo Distrital 529 de 2013	Por el cual se adoptó las medidas para la atención digna, cálida y decorosa a



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC	
La ciudadanía.	
Decreto Distrital 335 de 2006	Por medio del cual se presentó en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

## Glosario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Actores del Servicio</i>	Son todas las entidades y las personas que en calidad de Servidores o Servidoras Públicos participan en la prestación del servicio público.
<i>Accesibilidad</i>	La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
<i>Amabilidad</i>	Es el comportamiento efusivo, educado, cortés, complaciente que se tiene hacia la ciudadanía.
<i>Canal virtual</i>	Sitio virtual desde el cual se tramita de manera integrada las respuestas, trámites y atención, procurando una solución definitiva al interesado.
<i>Canal escrito</i>	Es el medio por el cual una ciudadana o ciudadano presenta una solicitud o manifiesta su inconformidad ante una entidad de gobierno y que deberá ser atendida dentro de los términos de ley, con una respuesta. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Decreto 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá, D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá. Mayo 22 de 2014.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b>Canal Telefónico</b>	Medio por el cual la persona requiere atención en forma verbal desde el sitio en que se encuentra, sin desplazamientos a la entidad pública, y que debe ser atendido en forma oportuna y clara.
<b>Cobertura</b>	La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
<b>Competencia</b>	Los servidores públicos deben poseer los conocimientos, la información, capacitación, la formación, habilidades y actitudes personales para la realización de un servicio.
<b>Comunicación</b>	Información que se debe dar al ciudadano(a) con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender
<b>Confianza y seguridad</b>	Es la ausencia de errores a la hora de prestar un servicio.
<b>Consulta</b>	Gestión que asume toda persona de acudir ante las autoridades y entidades públicas para obtener información para aclarar sus inquietudes.
<b>Corresponsabilidad Ciudadana</b>	Es Requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; como lo ratifica la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.
<b>Credibilidad</b>	Es ser consecuente en lo que dice y lo que hace.
<b>Denuncia</b>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b><i>Derecho de petición en interés general</i></b>	Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos de reserva, que afecte los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta.
<b><i>Derecho de petición en interés particular</i></b>	Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa, y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta. <sup>2</sup>
<b><i>Diversidad</i></b>	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.
<b><i>Equidad</i></b>	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.
<b><i>Medio Idóneo</i></b>	Medio adecuado para enviar un requerimiento.
<b><i>Información</i></b>	Conjunto o serie de datos ordenados, procesados y coherentes acerca del IDPAC y su gestión institucional disponible para conocimiento de los ciudadanos y ciudadanas a través de los diferentes medios de comunicación implementados para tal fin.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b>Felicitación</b>	Manifestación de satisfacción y/o complacencia por un servicio prestado con calidad y agrado.
<b>Medios electrónicos</b>	Se definen como todos aquellos instrumentos creados para obtener un intercambio de información en forma automatizada, tales como internet, fax, correo electrónico, escáner, entre otros. <sup>3</sup>
<b>Oportunidad</b>	Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
<b>Página Web</b>	Espacio virtual de información, accesible por medio de navegador de internet y conformado por archivos de texto estático, imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.
<b>Participación</b>	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
<b>Petición</b>	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.
<b>Punto de atención</b>	Es el lugar que se determina para brindar una atención al ciudadano(a), para descentralizar y desconcentrar los servicios que ofrece la entidad, y que esté más cerca de la comunidad.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
<b>Queja anónima</b>	Es equivalente a la anterior definición pero se caracteriza por que el ciudadano (a) no se identifica.
<b>Reclamo</b>	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
<b>Respeto</b>	Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad
<b>Servicio a la Ciudadanía</b>	Se entiende como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertinencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
<b>Servicio</b>	Es el conjunto de prestaciones reservadas de cada entidad gubernamental, que tiene el propósito de cubrir las necesidades insatisfechas y satisfechas de la ciudadanía.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b><i>Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía -SDQS</i></b>	Es una herramienta virtual por la cual se puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
<b><i>Solicitud de copia</i></b>	Derecho que tienen las personas de expresar el deseo de obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
<b><i>Solicitud de información</i></b>	Potestad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las acciones derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
<b><i>Sugerencia</i></b>	Es una propuesta o recomendación que se presenta para mejorar un procedimiento cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función, que conlleven bienestar a la ciudadanía.
<b><i>Trámite</i></b>	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por la administración pública que realiza las ciudadanas y ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la Ley, la cual se activa desde el primer momento de hacer una petición al ente gubernamental y termina cuando este se pronuncia aceptando o denegando la solicitud.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b>Transparencia</b>	Es la práctica de la gestión pública que orienta el adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilizar la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
<b>Tolerancia</b>	Es la actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.
<b>Trámite en línea</b>	Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas o total, hasta obtener completamente el resultado requerido

## Objeto

Implementar un método para la prestación de un servicio a la ciudadanía que sea amable, respetuoso, digno, cálido, especializado y humano, que ofrezca información de calidad sobre planes, programas, proyectos, gestión, trámites y servicios, a través de los diferentes canales de comunicación, garantizando que la interacción con la ciudadanía sea sencilla y eficaz; ofreciendo un servicio ágil, eficiente y efectivo en la divulgación, promoción, orientación, asesoría, capacitación y atención a los requerimientos (solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de corrupción), cuyo fin es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía frente al IDPAC.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## Alcance del Manual de Atención a la Ciudadanía

El presente manual está orientado a prestar un excelente servicio desde la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados por la Entidad. Está dirigido a los servidores públicos que atienden a los ciudadanos en cualquiera de sus puntos de atención incluyendo el ámbito territorial.

La aplicación de este manual debe ser permanente y de carácter obligatorio en todos los ámbitos de la Entidad, en los cuales se incluyen las relaciones internas entre servidores públicos y contratistas, así como al momento de ofrecer y ejecutar los productos, trámites y servicios que presta el IDPAC a los ciudadanos y ciudadanas por medio de sus canales de atención (presencial, telefónico y virtual).

## Sobre el Instituto

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal antes Departamento Administrativo de Acción Comunal, fue creado en 2006 mediante el Acuerdo 257 del Concejo de Bogotá, como un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno y tiene como objeto según este Acuerdo Distrital en su artículo 53 “garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias”.

Está ubicado administrativamente en el Distrito dentro del Sector Gobierno, como establecimiento público el IDPAC consolida procesos participativos que buscan:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Fortalecer a la ciudadanía a través de información, movilización y organización para el ejercicio del derecho a la participación con incidencia.
- Construir socialmente procesos de formación e investigación a través del reconocimiento de saberes y pedagogías liberadoras para el ejercicio permanente del derecho a la participación con decisión.
- Liderar y promover espacios e instancias integradoras de acciones sectoriales y territoriales públicas, privadas y comunitarias, mediante la interacción de los actores sociales para el ejercicio permanente del derecho a la participación con incidencia en la gestión pública.

## 1. Portafolio De Trámites

- Certificación de la Personería Jurídica y representación Legal de las Organizaciones Comunes de primero y segundo grado.
- Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
- Apertura y Registro de Libros de las Organizaciones Comunes de Primer y Segundo Grado.
- Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.
- Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
- Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
- Constitución de más de una junta de Acción Comunal en un mismo territorio.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## 2. Portafolio de Servicios

- Asesoría y acompañamiento a las organizaciones sociales, comunitarias y comunales.
- Acompañamiento a procesos eleccionarios de grupos poblacionales, organizaciones sociales y comunales e instancias de participación en el Distrito Capital.
- Procesos de formación en participación ciudadana
- Apoyo al desarrollo de proyectos sociales y obras de infraestructura bajo modelo Uno más Uno = Todos, Una más Una = Todas
- Fortalecimiento de proyectos e iniciativas de las organizaciones del Distrito, a través del proceso de formación e intercambio de experiencias e incentivos, contemplados en Bogotá Líder.
- Asesoría técnica a instancias de participación en el Distrito Capital
- Asesoría técnica a los Consejos de Propiedad Horizontal
- Promoción de la participación para buscar alternativas de solución a retos de política pública a través de herramientas digitales (Bogotá Abierta)



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### 3. Horarios y Puntos de Atención Presencial

Horario de atención Sedes A y B: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de Atención	Dirección	Teléfono	Puntos de atención virtual
<b>Sede A</b>	Calle 35 No 5-35	2417900 / 30	<a href="mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co">atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co</a>
<b>Sede B</b>	Avenida Calle 22 No. 68C – 51	2417900 / 30	<a href="http://www.participacionbogota.gov.co">www.participacionbogota.gov.co</a>

**Nota:** El IDPAC presta el servicio de atención a la ciudadanía en diferentes puntos de las 20 localidades de Bogotá.

### 4. La Atención a la ciudadanía en el IDPAC

#### 4.1. Objetivo

Desarrollar acciones orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía; orientando y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva los proyectos y programas desarrollados por el IDPAC, así como el direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los usuarios.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## 4.2. Principios

En concordancia con: la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), las Cartas Iberoamericanas, la Directiva 002 de 2005 y el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito; el principio de la Ciudadanía como Razón de Ser está orientado al reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

## 4.3. Atributos de una adecuada atención a la ciudadanía

Los atributos del servicio, reflejan las expectativas que tienen los ciudadanos y ciudadanas con relación a la prestación del servicio. Por tal razón, se debe cumplir con las siguientes características las cuales están establecidas en la Directiva 02 del 2005 "Por la cual se adopta la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital".

La Atención al Ciudadano debe ser:

### ✓ **AMABLE**

Se debe brindar a los ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

### ✓ **RÁPIDA**

El servicio debe ser ágil y se debe prestar en el tiempo establecido y en el momento requerido.

### ✓ **RESPETUOSA**

El servicio que se brinda debe reconocer las diferencias y la importancia de cada ciudadano y ciudadana.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

✓ **EFFECTIVA**

El servicio brindado debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

✓ **CONFIABLE**

Se debe prestar el servicio de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad del servicio recibido, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

## **4.4. Perfil de los Servidores y Servidoras del IDPAC**

Los servidores y servidoras, son las personas a cargo de los puntos de atención a la ciudadanía en las diferentes entidades de Bogotá, D.C., de acuerdo con la Circular No. 039 de 2003 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se formulan las directrices para la selección del recurso humano que prestará la atención al ciudadano en las entidades Distritales de Bogotá, D.C., éste debe contar con las siguientes competencias: orientación hacia las personas, identificación con la organización, autocontrol, flexibilidad, iniciativa e interés por el conocimiento.

### **4.4.1. Habilidades y Aptitudes de los Servidores y Servidoras del IDPAC**

Las Servidoras y Servidores del IDPAC con el apoyo de cada uno de los procesos de la entidad deben desarrollar las siguientes habilidades y actitudes: tolerancia y paciencia, destreza en la comunicación, capacidad de escucha, autocontrol, amabilidad, cortesía, sensibilidad social, agilidad y capacidad para informar, orientar y asesorar de acuerdo al manual de atención a la ciudadanía.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

#### **4.4.2. Expectativas y Necesidades de la Ciudadanía**

- Que los (as) tengan en cuenta
- Que les (as) den importancia y consideración
- Que los (as) escuchen
- Que los (as) traten con amabilidad y respeto
- Que los (as) atiendan con calidez y agilidad
- Que los (as) comprendan y entiendan su situación, sus necesidades e intereses
- Que los (as) orienten con precisión
- Que les den respuestas concretas, claras y oportunas
- Que les atiendan con efectividad las quejas, reclamos y demás requerimientos
- Que les ofrezcan alternativas de solución<sup>4</sup>

### **5. Derechos y Deberes de las Personas y de las Autoridades Frente al Servicio a la Ciudadanía**

Según el capítulo segundo en sus artículos 5, 6, 7, 8 y 9 de la Ley 1437 de 2011, “Por la cual se establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, son derechos y deberes de las personas y de las autoridades los siguientes:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## 5.1. Derechos de la Ciudadanía

- Presentar peticiones respetuosas verbales y escritas a través de cualquier medio idóneo.
- Recibir la información y orientación institucional requerida.
- Tener conocimiento de documentos públicos y enterarse del trámite dado a sus requerimientos, salvo reserva legal.
- Tener copias de documentos públicos a los cuales se pueda tener acceso, realizando el respectivo pago, según corresponda.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos indicados por la ley. 1755 del 2015
- Recibir trato respetuoso.
- Recibir tratos especiales y preferentes en el caso de población en situación en discapacidad, menores de edad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en estado de indefensión y de debilidad manifiesta.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 5.2. Deberes de la ciudadanía

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar bajo el principio de la buena fe cuando se aportan documentos y se dan declaraciones.
- Ejercer responsablemente sus derechos absteniéndose de elevar reiterativamente solicitudes improcedentes.
- Dar trato respetuoso a los (as) Servidores (as) Públicos.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **5.3. Deberes de las Autoridades en La Atención a la Ciudadanía**

- Brindar trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinciones a las personas.
- Garantizar la atención al ciudadano.
- Tramitar las solicitudes que ingresen a través de medios electrónicos.
- Publicar anualmente una carta del trato digno al ciudadano.
- Acoger los medios electrónicos para trámite y resolución de requerimientos.
- Organizar sistemas de turnos para atención del ciudadano (a) cuando sea necesario.
- Disponer a los (as) ciudadanos (as) la información institucional completa y actualizada <sup>6</sup>

## **6. Canales de Atención**

El proceso de servicio a la ciudadanía se estructura bajo tres canales de atención: canal presencial, canal telefónico y canal virtual, a través de los cuales se garantiza la calidad de la atención, la oportunidad y la capacidad efectiva de respuesta a la solicitud.

### **6.1. Canal Presencial**

Este es el canal en el que los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas interactúan con el ciudadano en las diferentes sedes, puntos en las localidades o en los espacios de participación que se organizan, para acceder a la información sobre planes, programas, proyectos, respuestas a solicitudes,



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

requerimientos, trámites, servicios, programación de eventos y actividades ofrecidos por la entidad.

## 6.2. Puntos De Atención En Las Localidades

El IDPAC presenta puntos de atención a la ciudadanía en las localidades con el propósito de descentralizar el servicio de atención a los ciudadanos y ciudadanas y de estar más cerca a la comunidad, a cada área ubica los puntos de atención estratégicos en las localidades para que su equipo territorial brinde una oportuna y adecuada atención a las ciudadanas y ciudadanos.

No.	LOCALIDAD	LUGAR	HORARIO
1	USAQUEN	CADE SERVITA CALLE 165 # 7-52	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M
2	CHAPINERO	ALCALDIA LOCAL Torre A Carrera 13 #54-74	MARTES Y JUEVES 9:00 AM A 4:00 PM
3	SANTA FE	CASA DE LA PARTICIPACION CALLE 21 # 1-35	MARTES 9:00 AM A 4:00 PM
4	SAN CRISTOBAL	CASA DE LA JUVENTUD Carrera 1 Este # 10 - 48 Sur	MARTES Y JUEVES 9:00 AM A 4:00 PM
5	USME	PERSONERIA LOCAL Calle 137C sur # 13-37	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M.
6	TUNJUELITO	ALCALDIA LOCAL CRA 7 # 52 52.	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M
7	BOSA	CASA DE LA PARTICIPACION CRA 80 # 61 28 SUR	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M
8	KENNEDY	ALCALDIA LOCAL KRA. 78K No. 41 <sup>a</sup> -04 sur	MARTES Y JUEVES 9:00 AM 4:00 PM

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

<b>9</b>	FONTIBON	ANTIGUA ESTACION DE BOMBEROS Calle 18 # 99-16	MARTES 9:00 AM 4:00 PM
<b>10</b>	ENGATIVA	ALCALDIA LOCAL CALLE 71 # 73 A 44 PISO 3	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M 4:00 P.M
<b>11</b>	SUBA	CASA DE LA PARTICIPACIÓN CLL 147 No. 90 62	MARTES Y JUEVES 9:00 AM A 4:00 PM
<b>12</b>	BARRIOS UNIDOS	CASA DE LA PARTICIPACION CALLE 19 A 63 C 40	MARTES 9:00 AM A 4:00 PM
<b>13</b>	TEUSAQUILLO	CASA DE LA PARTICIPACION CRA 30 # 40 A 40	MARTES 9:00 AM A 4:00 PM
<b>14</b>	MARTIRES	CASA DE LA JUVENTUD Calle 24 # 27 A -31	JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M
<b>15</b>	ANTONIO NARIÑO	ALACALDIA LOCAL Piso 6 Calle 17 Sur # 18 - 49.	MARTES 9:00 AM 4:00 PM
<b>16</b>	PUENTE ARANDA	SALON COMUNAL VERAGUAS CENTRAL CALLE 4 A No. 35 - 75	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M
<b>17</b>	CANDELARIA	ALCALDIA LOCAL CRA 5 # 12 C 40	MARTES 8:00 AM A 4:00 PM
<b>18</b>	RAFAEL URIBE URIBE	CASA DE LA JUVENTUD Barrio Diana Turbay Carrera 1 #19-36 sur	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M
<b>19</b>	CIUDAD BOLIVAR	CASA DE LA JUSTICIA PISO 2 Diagonal 62 # 20F-20	MARTES Y JUEVES 9:00 A.M A 4:00 P.M

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

20	SUMAPAZ	NO TIENE PUNTO DE ATENCIÓN PERMANENTE, SE REALIZA RECORRIDOS SEGÚN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
----	---------	--

## 7. Protocolo de Servicio Canal Presencial

La atención presencial, fortalece el acercamiento entre la Entidad y el Ciudadano permitiendo que estos últimos accedan con facilidad a los servicios, asesorías, y trámites que presta el IDPAC.

Para prestar un óptimo servicio se debe tener en cuenta lo siguiente:

### 7.1. Presentación Personal

La presentación personal influye en la percepción que tienen los ciudadanos de la Entidad, por tal razón, es importante tener en cuenta aspectos concernientes a la presentación personal, de los servidores que atienden ciudadanos; a continuación, se enuncian recomendaciones que se deben tener en cuenta para una adecuada atención:

#### Damas

- El cuidado del peinado es fundamental; siempre se debe asistir a la oficina con el cabello limpio, bien peinado. Si se lleva el cabello suelto, debe notarse arreglado de lo contrario es mejor llevarlo recogido.
- El maquillaje debe ser suave y sencillo

Las uñas deben estar arregladas y que no impidan la manipulación adecuada



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## **Vestuario:**

- Vestir ropa limpia y planchada
- No se debe usar Jeans durante la jornada laboral (exceptuando los días viernes, sí lo permite el área de Talento Humano).
- El largo de las faldas debe ser adecuado para la atención al ciudadano, no se recomienda el uso de las minifaldas.
- No utilice blusas de tirantas, ni escotes pronunciados –hay tops de tirantes o de escotes discretos que se pueden llevar, pero siempre con una chaqueta encima-, ni tampoco apliques de lentejuelas.

## **Calzado:**

- No utilice zapatos deportivos (tenis o sandalias) para ir a la oficina.
- Los zapatos deben estar embetunados.

## **Caballeros**

- El cabello debe verse limpio.
- Las uñas deben estar arregladas
- En caso de utilizar barba, debe estar arreglada.

Vestuario:

- Vista ropa limpia y planchada
- No se debe usar Jeans durante la jornada laboral (exceptuando los días viernes, sí lo permite el área de Talento Humano).
- No utilice pantalones rotos
- No utilice camisetas





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Vista camisas abotonadas y deje uno o dos botones abiertos, no muestre su pecho.
- Vista una corbata si es posible. Asegúrese de que el nudo de la corbata esté bien firme y no flojo alrededor de la camisa.

## **7.2. Comportamiento en el Puesto de Trabajo**

- No utilice palabras soeces en el puesto de trabajo
- Nunca levante la voz y menos a un ciudadano
- Sea amable
- No lance objetos
- No escuche música en el puesto de trabajo

## **7.3. Orden en el Puesto de Trabajo**

- Mantenga su puesto de trabajo ordenado en todo momento, sin carpetas o papeles sueltos sobre el escritorio.
- No ingiera alimentos en su puesto de trabajo
- No tenga en su puesto de trabajo radios, revistas, fotos, adornos y juegos.

### **7.3.1. Expresividad del Rostro**

La expresión facial es relevante, mire al interlocutor a los ojos. El lenguaje gestual y corporal debe ser educado, cortés.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **7.3.2. La Voz y el Lenguaje:**

Vocalice, utilice lenguaje claro y respetuoso promoviendo la inclusión social, teniendo en cuenta los enfoques de género, sin tecnicismos para que la ciudadanía comprenda el mensaje.

## **8. Equipos y Herramientas de Trabajo**

Antes de iniciar la jornada, verifique que los equipos de trabajo se encuentran en óptimas condiciones, verifique líneas telefónicas, impresora y demás implementos necesarios para la correcta prestación del servicio.

De igual forma, verifique que las sillas y mesas que se encuentran en el área de atención al ciudadano se encuentran limpias.

### **8.1. Guion de Atención Presencial**

Siempre que un ciudadano llegue a la oficina de Servicio al Ciudadano del IDPAC se debe saludar; el servidor debe estar pendiente del ciudadano y su necesidad.

**Servidor:** *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo ayudarle?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito saber cuántas juntas de acción comunal hay en mi localidad.*

**Servidor:** *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

**Ciudadano:** *Que datos necesita?*

**Servidor:** *Su nombre, numero de documento, dirección y teléfono.*

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **Escenario 1.**

**Ciudadano:** Sí, mire mi nombre es José Ruiz, cedula 2020202 .....

**Servidor:** *Gracias por su información Sr. Ruiz, me permite un momento para verificar la información.*

**Ciudadano:** Sí, como no.

**Servidor:** Sr. Ruiz, la información es..... Se le entrega al ciudadano la información que requirió.

**Ciudadano:** Muchas gracias

**Servidor:** *Sr. Ruíz, hay algo más en lo que le pueda servir?*

**Ciudadano:** *No, gracias.*

**Servidor:** *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una “Bogotá mejor para todos”.*

**Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.**

**NOTA:** Toda solicitud debe ser ingresada al sistema SDQS, cuando se le da la información al ciudadano, se cierra de inmediato el requerimiento. Cuando no se cuenta con la información, se abre el requerimiento y se le entrega al ciudadano el número de la solicitud, el usuario y la clave en el SDQS y se le informa cuándo se le envía la respuesta y a través de que medio, ya sea electrónico o escrito.

### **Escenario 2**

**Servidor:** *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo ayudarle?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito una reunión con el gestor de la localidad de San Cristóbal*

**Servidor:** *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**Servidor:** Su nombre, número de documento, dirección y teléfono.

**Ciudadano:** *No, no me gusta dar datos*

**Servidor:** Le pido por favor me dé su nombre para que el gestor sepa con quien tiene la cita y poder agendarla.

**Ciudadano:** Mauricio

**Servidor:** *Permítame un momento, don Mauricio voy a verificar la agenda para programarle una cita con el servidor que lo puede atender.*

**Ciudadano:** *Bueno*

**Verificar el día y lugar en donde los profesionales encargados atiendan a la ciudadanía y asignar la cita.**

**Servidor:** Gracias por su espera don Mauricio.

**Servidor:** *Lo atiende el sr. (nombre del servidor) en la dirección (sitios en donde se atiende al ciudadano) según la agenda, tiene estos días y esta hora disponible (se le da a conocer al ciudadano la agenda del servidor y se le asigna la cita).*

**Servidor:** *En caso de que se le presente algún inconveniente para poder cumplir la cita, le pido por favor nos lo haga saber, ya sea por correo electrónico o por teléfono para poder reprogramar la reunión (Entregue información del correo electrónico [atecionalciudadano@participacionbogota.gov.co](mailto:atecionalciudadano@participacionbogota.gov.co) y número de teléfono del IDPAC 2417900).*

**Servidor:** *Hay algo más en lo que le pueda servir don Mauricio?*

**Ciudadano:** *No, gracias.*

**Servidor:** *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.*

**Escenario 3.**

**Servidor:** *Buenos días (tardes) bienvenido(a) al IDPAC, mi nombre es (nombre del servidor) en que puedo ayudarle?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito saber qué debo hacer para depurar los libros*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**Servidor:** *Me puede dar algunos datos para poder registrar la solicitud por favor?*

**Ciudadano:** *Que datos necesita?*

y Acción Comunal - IDPAC

**Servidor:** Su nombre, número de documento, dirección y teléfono.

**Ciudadano:** *Si, mi nombre es Luz Penagos*

**Servidor:** *Permítame un momento, voy a verificar la información que necesita*

**Ciudadano:** *Bueno*

**Servidor:** *Gracias por esperar, la información que usted solicita debe ser respondida por el gestor de su localidad; Por esta razón, debo abrir un requerimiento en el SDQS (se hace el procedimiento y se entrega al ciudadano el número de solicitud, usuario y clave informando al ciudadano cómo y cuándo puede revisar la respuesta).*

**Servidor:** *Hay algo más en lo que le pueda servir?*

**Ciudadano:** *No, gracias.*

**Servidor:** *Gracias por venir al IDPAC y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.*

## **8.2. Atención Preferencial**

Es aquella que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente.

Los ciudadanos y ciudadanas, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta su situación particular.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Considerar la situación particular que lleva al ciudadano hasta el punto de servicio.
- Brindar todas las explicaciones que requiera.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Escribir de ser necesario, lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
- Atender de manera especial su condición de vulnerabilidad o discapacidad dándole un servicio de excelente calidad y sobretodo gestionándole su solicitud de manera oportuna y eficaz.
- Adecuarse a las necesidades de estas personas que merecen una atención preferencial, en caso de desconocer alguno de los pasos a seguir, debe dirigirse a su jefe inmediato para que conozca la situación.

### **8.2.1. Atención a Personas Mayores y Mujeres Embarazadas**

Todos los servidores que desarrollan su labor en las sedes de Atención al Ciudadano, deben tener especial consideración con las personas mayores y las mujeres embarazadas, proporcionándoles un servicio ágil y oportuno.

### **8.2.2. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas y reclamos directamente. Para ello tendrán atención prioritaria sobre los demás ciudadanos y deben ser objeto de un leguaje claro acorde con su edad, de la respectiva verificación de la información por parte del servidor y de una solución adecuada a lo que requieren.

- No hacer juicios de valor, basados en su edad o su apariencia, se debe tener en cuenta la posible vinculación en tribus urbanas.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Llamarlo por su nombre y no use apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.

### **8.2.3. Atención a Personas con Diversidad Funcional**

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

### **8.2.4. Atención A Personas Con Discapacidad Visual:**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantener informado al ciudadano o ciudadana sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientar con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Si la persona pide ayuda para **mobilizarse de un punto a otro**, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### **8.2.5. Atención a Personas con Diversidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas:**

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

### **8.2.6. Atención a Personas con Sordoceguera:**

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





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **8.2.7. Atención a Personas con Diversidad Física o Motora:**

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

### **8.2.8. Atención a Personas con Diversidad Cognitiva:**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Atención a personas con discapacidad mental: Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **8.2.9. Atención a Personas de Talla Baja:**

- Buscar la forma de que el interlocutor quede ubicado de manera tal que pueda sostener una adecuada conversación.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **8.2.10. Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad aquellas que son víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de extrema pobreza. Estas personas deben recibir un tratamiento digno de parte nuestra y ser escuchadas con atención en su solicitud.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### **8.2.11. Atención a Grupos Étnicos Minoritarios**

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

El servidor público debe:

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **8.2.12. Atención a Ciudadanía Campesina**

Este grupo poblacional suele ser muy tímido y reservado, es importante hablar sin el uso de tecnicismos, evite el uso de juicios de valor o conclusiones que pongan a la ciudadanía a la defensiva.

### **8.2.13. Recomendaciones para los Guardas De Seguridad**

Se recomienda a los guardas de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con la persona, evitar mirarlo con desconfianza.
- No hacer juicios de valor, basados en edad o apariencia de la ciudadanía, se debe tener en cuenta la posible vinculación en tribus urbanas.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a I IDPAC.”.
- Revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informando de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad.
- Orientar sobre la ubicación de las dependencias donde debe acudir, de conformidad con su necesidad.

## **8.3. Canal Telefónico**

Es el medio de contacto donde los ciudadanos y ciudadanas pueden obtener información sobre los servicios, trámites, programas y proyectos que presta el IDPAC. Como línea de atención se cuenta con el PBX 2417900 el cual recibe y transmite a las dependencias las llamadas, respectivamente.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### **8.3.1. Protocolo De Atención Telefónica**

- Contestar antes del tercer timbre.
- Solicitar al ciudadano el Nombre para registrar la llamada
- Si es hombre, se debe dirigir al ciudadano por el apellido, si es mujer por el nombre.
- No tutear
- No utilizar palabras como mi reina, preciosa, mi vida, etc.
- Escuchar atentamente, permitiendo que el ciudadano termine la(s) frase(s), tomando nota de los puntos importantes y re-preguntando si es el caso.
- Atender el teléfono con el volumen de la voz en tono mediano, vocalizando y con adecuada velocidad, esto permite que el ciudadano entienda fácilmente.
- Pronunciar las palabras claramente. El lenguaje que se utilice debe ser claro sin utilizar tecnicismos que confundan al ciudadano.
- En caso de necesitar que el ciudadano(a) espere:
- Explicarle al ciudadano por qué y darle un cálculo aproximado del tiempo (1 a 3 minutos) que tendrá que esperar.
- Retomar la llamada cada tiempo prudencial y explicarle al ciudadano como va su gestión.
- Indicarle al ciudadano en caso de no contar con la información requerida y de ser necesario trasladar la llamada.
- Si el ciudadano no permite la transferencia de la llamada, dependiendo del requerimiento del ciudadano(a) se debe realizar una promesa de servicio(ver guion telefónico) o se reporta el caso al SDQS.
- En caso de que se presenten fallas en el sistema y no se pueda acceder al SDQS, se puede registrar el requerimiento telefónico en el formato IDPAC – ATC-F5.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Terminar la llamada adecuadamente como se establece en el guion de atención telefónica.
- Esperar que el ciudadano cuelgue primero.
- Los documentos recibidos vía fax deben ser radicados por el CORDIS y tramitados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si se consideran una petición o requerimiento ciudadano.

### 8.3.2. Guion de Atención Telefónica

Saludar a quien llama con el siguiente enunciado:

**Servidor:** *Buenos días (tardes) gracias por comunicarse con el IDPAC, le habla (nombre del servidor) en que le puedo ayudar?*

**Ciudadano:** *Buenos días, necesito saber cómo hago la depuración de los libros de la junta de acción comunal de mi barrio.*

**Servidor:** *Por favor me indica su nombre completo para registrar la llamada?*

**Ciudadano:** *María Roa.*

*SI ES HOMBRE, SE DEBE DIRIGIR AL CIUDADANO POR EL APELLIDO; SI ES MUJER POR EL NOMBRE.*

**Servidor:** Gracias por su información doña María, me permite un momento en línea para verificar la información.

Si dice que sí, pase al escenario 1, si dice que no, pase al escenario 2.

Escenario 1.

**Ciudadano:** Si claro, espero.

Cuando haya conseguido la información, retome la llamada y diga:

**Servidor:** Gracias por su espera en línea y entregue la información encontrada.

En caso de no encontrar la información, debe remitir al ciudadano con otro profesional e indicar:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE BIENESTAR  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**Servidor:** Voy a comunicarlo con (nombre del servidor con quien lo va comunicar) quien le ayudará con su requerimiento.

Espere a que el servidor público conteste, antes de pasar la llamada, es fundamental que se le informe al servidor el nombre del ciudadano(a), y un resumen de la necesidad que tiene. Esto evita que el ciudadano(a) se moleste por tener que repetir la solicitud.

Escenario 2.

**Ciudadano:** No, no puedo esperar en el momento

**Servidor:** Si lo prefiere por favor indíqueme un número telefónico al cual lo pueda llamar cuando tenga la información que necesita.

Ciudadano: Sí claro mi teléfono es 201425

Escenario 3.

**Ciudadano:** No, no tengo un número de teléfono.

**Servidor:** Entiendo Sra. María le pido por favor que vuelva a comunicarse con nosotros, en nuestro horario de atención de 7:30am a 5:00pm jornada continua de Lunes a Viernes.

**Ciudadano:** Ah bueno, muchas gracias.

**FINALIZACION DE LA LLAMADA:**

**Servidor:** Sra. María, hay algo más en lo que le pueda servir?

**Ciudadano:** No, gracias.

**Servidor:** Gracias por comunicarse con nosotros y recuerde que con su ayuda, estamos construyendo una Bogotá mejor para todos.

Si el ciudadano responde que sí, se debe iniciar el procedimiento nuevamente.

## 8.4. Canal Escrito

Este canal permite a los ciudadanos y ciudadanas a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también forma parte de este canal.

La Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas se debe realizar en la oficina de Correspondencia en la sede A ubicada en la Kra 30 No. 25-90 Piso 14, en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y en la Sede B en la Avenida Calle 22 No. 68c-51 en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Existen 2 Buzones de sugerencias; El primero, en la recepción de la zona oriental de la Entidad y el segundo en el punto de atención al ciudadano de la zona occidental de la Sede A

### **8.4.1. Protocolo Para dar Respuesta por Canal Escrito**

Para responder adecuadamente una solicitud escrita ya sea por correo electrónico o por escrito radicado se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Utilizar la plantilla de la Entidad
- Utilizar el número de consecutivo del área
- Elaborar la comunicación en letra Arial No. 12
- Justificar el formato de la página
- Iniciar la comunicación con un saludo, enunciando el número y clase de requerimiento que se va a contestar.
- Escribir siempre en forma impersonal
- No tutear
- Ser conciso



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Redactar oraciones cortas y precisas, teniendo en cuenta los signos de puntuación y mayúsculas.
- No utilizar mayúsculas sostenidas
- Utilizar palabras en negrilla, signos de pregunta o de admiración sólo si es estrictamente necesario
- Utilizar lenguaje claro, no tecnicismos.
- Finalizar la comunicación invitando al ciudadano a visitar la página de la Entidad.
- Firmar como Equipo de Servicio al Ciudadano, colocando el correo electrónico de atención al ciudadano\_\_\_\_\_ y el número de teléfono de la Entidad
- Revisar el mensaje antes de enviarlo.
- La respuesta debe ser efectiva, adecuada y a la solicitud realizada.
- Se debe responder con oportunidad de acuerdo los términos de la ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

<b>Derecho de petición</b>	<b>Término de Ley para resolver<sup>1</sup></b>
Derecho de Petición de interés General o Particular	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos)	30 días
Las peticiones relativas a las materias señaladas en la Ley 743 de 2002- Juntas de Acción Comunal	30 días
Derechos de Petición interinstitucionales	10 días
Derechos de Petición del Concejo de Bogotá	15 días
Proposiciones del Concejo de Bogotá	3 días
Derechos de petición del Congreso de la República	5 días
Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.	

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Distrito de la Participación  
y Acción Comunal IDPAC

## 8.5. Recomendaciones para la Atención en la Oficina De Correspondencia:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Tener en cuenta el protocolo para atención presencial.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

## 8.6. Canal Virtual

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación se lleva a cabo para acercar a la ciudadanía a los servicios del Instituto.

Así, los (as) ciudadanos (as) podrán presentar sus requerimientos a través del Portal Web de la Participación: [www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co), a través del link del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS – al correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co); y al Defensor del Ciudadano al correo electrónico, [defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co).



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, se debe ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.

## **9. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS**

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual en la cual los ciudadanos y ciudadanas pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que pueden afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, inicien a una actuación administrativa según sea el caso.

El IDPAC, cuenta con el link al SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) en el cual los ciudadanos y ciudadanas podrán incorporar los requerimientos que necesiten.

### **9.1. Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima**

De acuerdo con lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."

## 10. Correo electrónico institucional

- No debe ser utilizado para temas personales, cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la Entidad.
- No se debe facilitar la clave de la cuenta de correo.
- El correo institucional se debe utilizar para temas laborales.
- No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Entidad.
- No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No se debe escribir en color rojo. En caso de requerir resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva, comillas o negrilla.
- Se debe responder de manera acorde con la solicitud del ciudadano.

## 11. Redes Sociales

Son las redes de comunicación y participación en línea que facilitan el contacto de la ciudadanía con la Entidad y son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones. El IDPAC cuenta con las siguientes cuentas en redes sociales:

Twitter: @BogotaParticipa  
Facebook: Participación Bogotá  
Instagram: @Participacionbogota

Así mismo el IDPAC cuenta con una emisora radial – Dcradio, con las siguientes cuentas en redes sociales:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Twitter: @DcRadioBogota  
Facebook: Emisora Bogotá

A todo requerimiento efectuado a través de las redes sociales se le informará al Peticionario que ésta debe realizarse a través de los correos electrónicos: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co); al enlace correspondiente del SDQS ubicado en el portal de la participación, al portal: [www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co), a la página del SDQS [www.sdqsbogota.gov.co](http://www.sdqsbogota.gov.co), o al correo [defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co).

## **12. Recomendaciones para Tratar a un Ciudadano o Ciudadana Inconforme**

La atención a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades se trate con ciudadanos (as) confundidos (as), molestos (as), frustrados (as), ofuscados (as), inconformes y hasta groseros (as). Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estas situaciones

Por lo anterior, se deben utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a los ciudadanos y ciudadanas difíciles. Se indican a continuación algunas recomendaciones que deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano (a) inconforme:

- Mantener una actitud agradable.
- Dejar que el ciudadano (a) se desahogue y diga cómo se siente.
- No se debe interrumpir.
- Mostrarle con su actitud que lo está escuchando.
- No pedirle que se calme.
- No calificar el estado de ánimo del ciudadano (a).
- Mantener el contacto visual.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Enfocarlo en el problema. **No tomar la situación como algo personal**, el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra la persona que lo atiende.
- Preguntarse: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo se podría satisfacer esa necesidad?
- Ofrecerle al ciudadano (a) disculpas, si es el caso y hacerle sentir que comprende su situación.
- Invitar al ciudadano o ciudadana a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle el procedimiento para hacerlo mediante el SDQS.

**Iniciar con la Solución del Problema:**

- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite.
- Confirmar la calidad y cantidad de la información obtenida. Verificar los datos, repitiéndoselos al ciudadano o ciudadana.
- Presentar una alternativa de solución, sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Efectuar seguimiento a la solución:
  - En caso que se pueda, contactar posteriormente al ciudadano o ciudadana para medir su grado de satisfacción con la solución.
  - Si el tipo de problema es recurrente, se debe informar al jefe inmediato, con el fin de brindar una solución de fondo a las causas que lo originan.

## **12.1. Comunicación Permanente Y Satisfacción Final De La Ciudadanía**

Está en cada uno de los Servidores y Servidoras del IDPAC que reciben algún requerimiento de la ciudadanía, responder de forma oportuna, respetuosa y cercana, generando una imagen positiva y agradable de la Entidad. El informar

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

oportunamente al ciudadano o ciudadana sobre los trámites, servicios, actividades o decisiones que se han ejecutado para dar respuesta a su solicitud, permite tanto a la entidad como al mismo ciudadano (a) hacer un seguimiento a su exigencia con toda su trazabilidad.

Algunos de los beneficios que se obtienen al lograr la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas son:

- El ciudadano (a) satisfecho (a), por lo general, vuelve a requerir los servicios del Instituto. Se obtiene como beneficio su confianza, credibilidad y lealtad.
- El ciudadano (a) satisfecho (a) comunica a otros sus experiencias positivas con el servicio prestado por el IDPAC. Se obtiene como beneficio una difusión gratuita que el ciudadano (a) realiza a sus familiares, amistades y conocidos, lo que a su vez incrementa la credibilidad en la entidad y su imagen positiva.
- El ciudadano (a) satisfecho (a) deja de lado sus prejuicios o paradigmas y desarrolla la iniciativa de vincularse activamente en las acciones institucionales para la solución de sus necesidades.

Las respuestas que se emitan a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención (escrito, presencial, virtual, telefónico y/o buzón) deben contar con los elementos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad:

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para el ciudadano.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: [atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

A la par del proceso de retroalimentación o “post-atención”, con el objetivo de conocer la opinión de los ciudadanos (as) sobre la calidad, oportunidad y resolución de los requerimientos presentados ante la Entidad, se deben efectuar encuestas de satisfacción, lo cual permite observar la calidad del servicio y detectar las fallas que dentro del mismo se lleguen a presentar, con el fin de implementar planes de mejoramiento y efectuará las recomendaciones necesarias a los encargados del trámite o servicio que fue requerido.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se deben entregar trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación e inclusión en el informe correspondiente, en procura de la mejora continua en la prestación de los servicios del Instituto, mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas.

## 13. Defensor del Ciudadano IDPAC

Es el garante de la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. En el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal el Defensor al Ciudadano es el Director General de la Entidad.

### 13.1. Funciones

Según el Decreto 392 del 2015, el Defensor del Ciudadano ejercerá las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN  
Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC

- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada. (colocar a pie de página del decreto 392 del 2015).

**Cómo contactarse con el Defensor del Ciudadano del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC**

- Telefónicamente a través del número 2417900/30 ext. 2011
- Personalmente en la Calle 35 No 5-35. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
- Por medio de correos electrónicos:

[atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) y  
[defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co)