



**MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Contenido**

1.	OBJETIVO .....	3
1.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	DEFINICIONES Y SIGLAS .....	3
4.	MARCO NORMATIVO .....	5
5.	CONDICIONES GENERALES.....	5
6.	CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
a.	CANALES DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN .....	5
7.	PRINCIPIOS DEL SERVICIO .....	6
8.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	7
9.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	8
a.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	9
	Atención prioritaria.....	11
	Adultos mayores y mujeres embarazadas .....	11
	Atención a niños, niñas y adolescentes .....	12
	Atención a Veteranos de la Fuerza Pública .....	12
	Personas en situación de vulnerabilidad.....	12
a)	Grupos étnicos minoritarios.....	12
b)	Personas con discapacidad .....	12
c)	Ciudadano(a) en condición de discapacidad física motora .....	13
d)	Ciudadano(a) en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas .....	13
e)	Ciudadano(a) en condición de discapacidad con sordoceguera .....	14
f)	Ciudadano(a) en condición de discapacidad visual.....	14
g)	Ciudadano(a) en condición de discapacidad cognitiva .....	14
h)	Ciudadano(a) en condición de discapacidad mental.....	14
i)	Ciudadano en condición de discapacidad talla baja.....	14
b.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	15
c.	PROTOCOLO DE CANALES VIRTUALES. ....	16
i.	CORREO ELECTRÓNICO .....	16
ii.	PÁGINA WEB.....	18
10.	ANEXOS .....	19
11.	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	19

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos para la Atención a la Ciudadanía que regulan la prestación del servicio en la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de estos, acorde con las necesidades de los usuarios, fomentando así una relación de confianza y compromiso con la comunidad.

### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar un sistema de atención a la ciudadanía que integre canales digitales, presenciales y telefónicos de manera eficiente, con especial énfasis en la agilización de trámites y consultas para los residentes de la región.
- Garantizar una atención oportuna y accesible, mejorando la comunicación y la interacción con los ciudadanos de Bogotá D.C. y Cundinamarca, para asegurar una experiencia positiva y satisfactoria

## 2. ALCANCE

Este manual establece los procedimientos y protocolos que deben seguir todas las personas que integran la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca en la atención a la ciudadanía. Abarca desde la recepción de solicitudes, consultas y reclamos, hasta la resolución final de los mismos, incluyendo la atención presencial en ventanilla, la gestión de trámites y la interacción a través de canales digitales y telefónicos.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Accesibilidad:**<sup>1</sup> Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.
- **Actuaciones Administrativas**<sup>2</sup>: Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse por: quienes presenten el derecho de petición, en interés general, en interés particular, o quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal o por las autoridades, oficiosamente.

- **Canales de Atención:** Son los medios o mecanismos de atención establecidos por el Región Metropolitana, a través de los cuales el ciudadano(a) puede formular peticiones, quejas, reclamos y denuncias o establecer interrelación con los servidores públicos y/o contratistas sobre temas de competencia de la Entidad.
- **Ciudadanía:** Persona que busca establecer contacto, hacer una petición o interactuar con la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca en ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

<sup>1</sup> Instituto Nacional para Ciegos- INCI-. Fuente: <https://www.inci.gov.co/>

<sup>2</sup> Artículos 3 y 4 de la Ley 1437 de 2011.

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”

- **Competencias Laborales:**<sup>3</sup> Se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **Consulta:** En virtud de ésta, el ciudadano(a) o peticionario, busca que la entidad responda aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a las consultas no son de obligatorio cumplimiento y carecen de fuerza vinculante.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento sobre posibles conductas irregulares, para que se adelante la correspondiente investigación.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.  
Es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos o grupos de interés de la Región Metropolitana, formular solicitudes respetuosas y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre la materia. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.
- **Invitación:** Solicitud o documento breve a través del cual se invita formal o informalmente a una persona o entidad para que asista a una actividad, acto o evento.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Queja**<sup>4</sup>: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo**<sup>5</sup>: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia**<sup>6</sup>: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Petición de Autoridades**<sup>7</sup>: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.
- **Petición del Congreso de la República** De conformidad con la Ley 5ª de 1992 las solicitudes provenientes de un Senador de la República o Representante a la Cámara, que pueden presentarse en los siguientes términos:
- **Solicitud de Documentos**<sup>8</sup>: Están establecidas en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992, generalmente son suscritas por el presidente de las Comisiones o Plenarias de la Cámara o sus secretarios generales a nombre de las células Legislativas. Tienen por objeto solicitar documentos o archivos públicos.

<sup>3</sup> 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. (Artículo 2.2.4.2. Definición de competencias).

<sup>4</sup> Definiciones tomadas del Artículo 3 de la Resolución 054 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública.

<sup>5</sup> Definiciones tomadas del Artículo 3 de la Resolución 054 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública.

<sup>6</sup> Definiciones tomadas del Artículo 3 de la Resolución 054 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública.

<sup>7</sup> Definición tomada del Artículo 30 del Concepto 186731 de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>8</sup> Artículo 260 de la Ley 5ª de 1992

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”

- **Informes al Congreso<sup>9</sup>:** Tienen fundamento en el artículo 258 de la Ley 5° de 1992, tiene por objeto formular cuestionamientos o solicitar información pública sobre la gestión administrativa de las entidades del Gobierno Central.
- **Proposiciones y cuestionarios del Congreso<sup>10</sup>:** Tienen su fundamento en el artículo 249 de la Ley 5 de 1992, tiene por objeto la citación a cualquier funcionario del nivel nacional a rendir cuentas sobre su gestión o tema específico. No todas deben ser contestadas por escrito, solamente aquellas que tienen un cuestionario anexo debe tener un pronunciamiento institucional que debe radicarse oficialmente en el Congreso de la República.

#### **4. MARCO NORMATIVO**

Ver normograma de la RMBC disponible en la página web.

#### **5. CONDICIONES GENERALES**

- La información relevante a solicitudes, quejas o reclamos debe ser compartida entre áreas según sea necesario, respetando la confidencialidad y las políticas de manejo de datos.
- Personal encargado de la interacción directa con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y digital). Deberá recibir y registrar solicitudes, quejas o reclamos.
- Los responsables de atención se encargarán de monitorear el desempeño del personal, asegurar la calidad del servicio y resolver problemas escalados.
- Cuando se reciban consultas fuera del alcance quedan excluidas las solicitudes que no corresponden a las competencias legales de la entidad. En tales casos, se debe orientar al ciudadano hacia la entidad adecuada.
- Las solicitudes deben ser atendidas dentro de los tiempos establecidos en el manual, evitando retrasos que impacten negativamente la experiencia del ciudadano.
- Respecto a la información confidencial, toda información obtenida debe manejarse conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

#### **6. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Los canales de atención son los medios establecidos por la entidad a través de los cuales la ciudadanía puede acceder para llevar a cabo trámites, solicitar servicios, obtener información, orientación o asistencia, así como presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con las actividades de la entidad y felicitaciones. Los canales de atención más comunes utilizados por los usuarios en la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca incluyen el escrito, el presencial, el telefónico y el virtual.

##### **a. CANALES DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN**

La ciudadanía en general podrá hacer uso de los siguientes canales únicamente para recibir información proporcionada por la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca, sin que estos

---

<sup>9</sup> Artículo 258 de la Ley 5° de 1992

<sup>10</sup> Artículo 249 de la Ley 5° de 1992

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”

estén habilitados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD).

Red Social	Usuario	Link
Instagram	@somosregionmbc	<a href="https://www.instagram.com/somosregionmbc/">https://www.instagram.com/somosregionmbc/</a>
Facebook	Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca	<a href="https://www.facebook.com/SomosRegionMBC">https://www.facebook.com/SomosRegionMBC</a>
X	@SomosRegionMBC	<a href="https://x.com/SomosRegionMBC">https://x.com/SomosRegionMBC</a>
LinkedIn	@somosregionmbc	<a href="https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc">https://www.linkedin.com/company/somosregionmbc</a>
YouTube	@SomosRegionMBC	<a href="https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC">https://www.youtube.com/@SomosRegionMBC</a>

<b>PETICIONES ESCRITAS</b>	Las personas naturales o jurídicas tienen la opción de presentar peticiones tanto en formato físico como virtual, dependiendo de la situación, utilizando los siguientes medios:	<b>Ventanilla de radicación:</b> Dispuesta en la oficina de la ciudad de Bogotá D.C., ubicada en la Avenida Calle 26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15, Bogotá, o donde se dispongan las instalaciones o ubicación de la entidad.
		<b>Página Web:</b> Haciendo uso del módulo para radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; disponible en la página web de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca <a href="http://www.regionmetropolitana.gov.co">www.regionmetropolitana.gov.co</a> , en la pestaña de servicios de atención a la ciudadanía se encuentra la opción de PQRSD recepción de solicitudes. De igual forma en el portal web puede hacer seguimiento con los números de radicado e identificación.
		<b>Correo electrónico:</b> Enviándolas a la cuenta de correo electrónico <a href="mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co">contactenos@regionmetropolitana.gov.co</a> establecidas únicamente para tal fin.
<b>PETICIONES VERBALES</b>	En la Región Metropolitana disponemos de dos canales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal	<b>Presencial:</b> Dirigiéndose a la oficina principal ubicada en la Avenida Calle 26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15, en la ciudad de Bogotá D.C., o donde se dispongan las instalaciones o ubicación de la entidad.
		<b>Telefónica:</b> Comunicándose al (601) 7431943

## 7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

La atención a la ciudadanía está soportada y orientada por los siguientes principios<sup>11</sup>:

- **Ciudadano como razón de ser:** Es el reconocimiento explícito del ciudadano(a) como eje y razón de ser de la misión.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus necesidades, cualidades y reconocimiento, este trato tanto de los servidores y/o contratistas a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores, y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

<sup>11</sup> Artículo 6 del Decreto 197 de 2014.

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”

- **Transparencia:** Es la eficiencia, eficacia, economía y equidad en la atención de la ciudadanía con el adecuado manejo de los recursos.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios en los que se desarrolla la Entidad.
- **Equidad:** Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. Se expresa en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre el personal humano perteneciente a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca para cumplir con satisfacción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad será un requisito indispensable para el cumplimiento de una atención integral a la ciudadanía.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a los requerimientos ciudadanos.
- **Calidad:** Ofrecer a la ciudadanía un servicio que supere sus expectativas.
- **Calidez:** Brindar a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

## 8. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Es fundamental que los servidores públicos y/o contratistas que se relacionan con la ciudadanía entiendan que la excelencia en el servicio va más allá de simplemente responder a una solicitud. El servicio debe estar orientado a satisfacer o incluso superar las expectativas del usuario, lo cual implica comprender sus necesidades, escuchar atentamente y proporcionar respuestas oportunas, claras y exhaustivas.

Con el fin de ofrecer una atención eficaz y de calidad, es crucial tener en cuenta los siguientes atributos del servicio:<sup>12</sup>

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** La capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano(a).
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.
- **El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano(a),** La ciudadanía necesita información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por la ciudadanía como un mal servicio. Los servidores públicos y/o contratistas, entonces, deben:
  - Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

<sup>12</sup> Protocolos de servicio al ciudadano DNP.

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”

- Conocer los servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento (el conducto regular) con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, pero no menos importante, el servidor público y/o contratista en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano(a). Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 9. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los protocolos se caracterizan por establecer pautas y directrices destinadas a llevar a cabo diversas funciones, actividades o servicios con cortesía y amabilidad. En su definición, se distinguen tres etapas fundamentales:

### ETAPAS DEL PROTOCOLO

- 1. Apertura:** Consiste en iniciar la interacción con una cálida bienvenida y un saludo que genere en el usuario una sensación de ser recibido con atención y cortesía. Se busca transmitirle al usuario respeto, confianza y la certeza de que su inquietud será atendida y respondida por el servidor o colaborador que lo está asistiendo, quien le proporcionará orientación con relación a su requerimiento.
- 2. Análisis y comprensión:** En este momento crucial, es fundamental prestar atención, comprender y captar las necesidades expresadas por el usuario en su solicitud o petición. Durante este contacto inicial, es importante abstenerse de emitir opiniones sobre las expresiones del usuario.
- 3. Intervención y solución:** Es fundamental comprender el rol, posición o función de las personas involucradas en la comunicación para promover la resolución de las inquietudes y garantizar la satisfacción del usuario.

**Recomendaciones generales en la atención:** Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Documéntese:** Con respecto a la información que se va a transmitir.
- ✓ **Prepárese de antemano:** Le resultará más fácil escuchar, si en la medida en que sea posible, ha preparado usted su discurso.
- ✓ **Tome notas:** Le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- ✓ **Pregunte:** cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- ✓ Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- ✓ Respire pausadamente.
- ✓ Actúe con cuidado y consideración al escuchar y responder lo que la otra persona está diciendo.

### Factores claves del servicio que impactan en la ciudadanía:

- ✓ **Actitud:** Se entiende como el conjunto de comportamientos que un individuo utiliza en su interacción con otros. En la relación con la ciudadanía, se espera que los servidores públicos y contratistas se muestre interés en su labor, se preocupe por satisfacer las necesidades de la ciudadanía y tenga un sentido de pertenencia hacia la institución que representa.

- ✓ **Comunicación:** Se define como la acción y efecto de intercambiar información. Se manifiesta en la interacción entre un emisor y un receptor, quienes intercambian información a través de diversos medios. En la comunicación con la ciudadanía, es importante mantener un tono cordial y ser asertivo.
- ✓ **Imagen:** En el ámbito del servicio, se trata de la impresión que recibe la ciudadanía al recibir un bien o servicio, siendo crucial durante el momento decisivo del ciclo de servicio. Por lo tanto, la imagen que proyecta los servidores públicos y contratistas, así como la institución que representa, a través de aspectos como la vestimenta, la organización del puesto de trabajo y la disposición para atender, junto con la comunicación, incluyendo el tono de voz, las palabras utilizadas y la capacidad de escuchar, son factores determinantes al evaluar la satisfacción de la ciudadanía.

**Atención a personas alteradas:** Puede suceder que se reciban a ciudadanos se sienten inconformes, confundidos, frustrados o incluso furiosos, en ocasiones debido a la falta de información. En tales situaciones, se sugiere lo siguiente:

- ✓ Es importante mantener una actitud amigable en los diferentes canales de atención. Evitar expresiones, gestos o posturas agresivas.
- ✓ Permitir que el ciudadano(a) exprese sus preocupaciones, entendiendo con atención.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano(a), informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

**Atención de reclamos:** Cuando un servidor público y/o contratista recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Respetar los plazos establecidos para dar respuesta, especialmente en casos en los que el ciudadano(a) haya presentado un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano(a) para saber si quedó satisfecho con la solución.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

#### **a. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

La atención presencial implica la comunicación cara a cara entre la ciudadanía un servidor público o contratista, con el fin de solicitar servicios, trámites, información, orientación o asistencia dentro del ámbito de responsabilidad de la entidad. Con este propósito, la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca dispone de una única sede ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

#### **Ciclo del servicio**

1. Ciudadano(a) ingresa a la entidad
2. Ciudadano(a) espera el llamado para ser atendido
3. Es atendido por el servidor público

4. Comunica su requerimiento
5. Recibe atención e información
6. El ciudadano(a) sale de la entidad

**Recomendaciones generales al servidor público y/o contratista:**

- ✓ **Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- ✓ **La expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano(a) se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano(a). Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- ✓ **Recuerde que el lenguaje gestual** debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.
- ✓ **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz que utilice enriquecerán el mensaje que desea transmitir. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano(a). Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.
- ✓ **El tono de voz:** Es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos. Ajuste su tono de voz según la situación, asegurándose de vocalizar claramente para una comprensión óptima y un mensaje entendible. Comuníquese de manera amable y cordial, adaptando su lenguaje al de la ciudadanía para generar empatía y comodidad. Esta práctica facilitará la captación completa de los mensajes al maximizar la receptividad del interlocutor.
- ✓ **La postura:** Una postura adecuada no solo facilita la conexión con los demás, sino que también mejora la claridad de su mensaje. Mantenerse relajado, con los brazos y piernas ligeramente separados, proyecta autoconfianza, seguridad y otorga relevancia a lo que se está comunicando. Recuerde mantener la columna erguida, con el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.
- ✓ **La rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

**En el contacto inicial:**

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntarle al ciudadano(a) su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

**En el desarrollo del servicio:**

- ✓ Saludo cordial y amable, reciba a cada ciudadano(a) con un saludo cortés y una sonrisa, creando un ambiente acogedor desde el inicio.
- ✓ Escucha activa, Presta atención a las necesidades y preocupaciones del ciudadano(a), mostrando interés genuino en ayudar y resolver sus inquietudes.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano(a) que están atendiendo y escucharlo con atención.

- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano(a) y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Comunicación clara y concisa, Explica la información de manera sencilla y comprensible, evitando jergas técnicas o términos complicados.
- ✓ Procesamiento de la solicitud, se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario.

**Retiro del puesto de trabajo:**

- ✓ Explique al ciudadano(a) por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano(a) conteste.
- ✓ Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- ✓ Una vez finalizada la atención del último ciudadano(a) que tenga asignado para atender, y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, coloque un aviso (Ya regreso). En lo posible coordine con compañeros, atención alternada para los ciudadanos-clientes que se encuentren en espera.

**En la finalización del servicio:**

- ✓ Si es preciso, informe al ciudadano(a), ¿qué sigue en el proceso?
- ✓ Pregúntele: ¿Puedo ayudarle en algo más?
- ✓ Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano(a).
- ✓ Agradezca al ciudadano(a) por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- ✓ Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir. Después de los momentos de verdad.
- ✓ Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los sistemas dispuestos para ello.
- ✓ En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a), para optimizar el servicio.

**Atención prioritaria<sup>13</sup>**

Es aquella atención que se brinda principalmente a ciudadanos en circunstancias especiales, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad, personas de talla baja, entre otros, otorgando turnos prioritarios sobre los demás ciudadanos.

**Adultos mayores y mujeres embarazadas**

Se establece un protocolo de atención para adultos mayores y mujeres embarazadas, garantizando su prioridad en la recepción de la RMBC. Se asignará personal capacitado para brindarles una atención personalizada, reduciendo al mínimo su tiempo de espera y proporcionándoles comodidades adicionales, como acceso prioritario a servicios sanitarios. Además, se promoverá un ambiente de sensibilidad y respeto hacia estos usuarios, asegurando que se sientan valorados y bienvenidos durante toda la de atención.

---

<sup>13</sup> Artículo 20 de la ley 1437 de 2011.

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”

**Atención a niños, niñas y adolescentes**

La atención prioritaria para niños, niñas y adolescentes establece directrices específicas para garantizar su atención preferencial en entornos de servicio público. Incluye asignación de personal capacitado, creación de espacios y servicios adaptados a sus necesidades, reducción de tiempos de espera y promoción de un trato sensible y respetuoso. Se busca asegurar que los niños, niñas y adolescentes reciban una atención integral que priorice su bienestar y desarrollo.

**Atención a Veteranos de la Fuerza Pública**

Los veteranos de la Fuerza Pública, conforme a lo establecido en la Ley 1979 de 2019, son aquellas personas que, tras haber prestado servicio, cuentan con asignación de retiro, han sido pensionadas por invalidez o poseen la distinción de reservista de honor. Este grupo poblacional tiene derecho a recibir atención preferencial en los servicios públicos.

Recomendaciones para la atención:

- Identificación y reconocimiento: Verificar la condición de veterano y brindarle una atención digna, valorando su trayectoria y el servicio prestado al país.
- Trato preferente y respetuoso: Evitar cualquier actuación que minimice su experiencia o aporte. Su atención debe reflejar el respeto y la consideración que su condición merece.

**Personas en situación de vulnerabilidad**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público y/o contratista:

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

**a) Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público y/o contratista debe:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ En este último caso, si la Entidad cuenta con un 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, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- ✓ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

**b) Personas con discapacidad**

Una persona con discapacidad se define como aquella que presenta limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Es importante precisar que la discapacidad puede manifestarse de diversas formas y grados, y puede ser de carácter temporal o permanente. Además, es fundamental reconocer que las personas con discapacidad poseen los mismos derechos que cualquier otro individuo y deben ser tratadas con respeto, dignidad e igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida.

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano(a) con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de asesoría, pregunte: ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le ayude?
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espera que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### c) Ciudadano(a) en condición de discapacidad física motora

El objetivo principal es propiciar una atención inclusiva, accesible y de calidad para la ciudadanía en condición de discapacidad física motora, promoviendo su plena participación en la sociedad.

- ✓ **Identificación:** Reconocer la condición de discapacidad física motora del ciudadano(a) y brindarle un trato respetuoso y empático desde el inicio de la interacción.
- ✓ **Accesibilidad:** Asegurar que las instalaciones y los servicios estén adaptados para facilitar el acceso y la movilidad del ciudadano(a) con discapacidad física motora.
- ✓ **Asistencia personalizada:** Proporcionar apoyo y asistencia personalizada según las necesidades individuales del ciudadano(a), ofreciendo ayuda para desplazarse, comunicarse o completar trámites, si es necesario.
- ✓ **Paciencia y comprensión:** Demostrar paciencia y comprensión durante todo el proceso de atención, permitiendo que el ciudadano(a) se exprese y tome el tiempo necesario para comunicar sus necesidades y requerimientos.
- ✓ **Resolución de problemas:** Estar preparado para abordar cualquier problema o dificultad que pueda surgir debido a la discapacidad física motora del ciudadano(a), buscando soluciones efectivas y adaptadas a su situación específica.
- ✓ **Retroalimentación y seguimiento:** Solicitar retroalimentación al ciudadano(a) para evaluar su experiencia durante la atención y realizar un seguimiento posterior para garantizar su satisfacción y bienestar continuos.

#### d) Ciudadano(a) en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ Si no entiende lo que la trata de decir el ciudadano(a), pedirle que lo repita o que lo escriba. No aparentar haber entendido.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse que sea breve y claro.

- ✓ Evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- ✓ Emplee frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- ✓ Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- ✓ Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- ✓ Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

**e) Ciudadano(a) en condición de discapacidad con sordoceguera**

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

**f) Ciudadano(a) en condición de discapacidad visual**

- ✓ Identificación respetuosa y comprensiva de la discapacidad visual.
- ✓ Comunicación clara y detallada, describiendo la información visual.
- ✓ Ofrecer asistencia personalizada y acceso a tecnologías de apoyo.
- ✓ Mostrar sensibilidad y empatía hacia las necesidades del ciudadano(a).
- ✓ Solicitar retroalimentación para mejorar continuamente la atención.

**g) Ciudadano(a) en condición de discapacidad 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.

**h) Ciudadano(a) en condición de discapacidad mental**

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- ✓ 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 las personas

**i) Ciudadano en condición de discapacidad talla baja**

- ✓ Si el punto de atención no cuenta con el espacio adecuado para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano(a) según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- ✓ 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 las personas.

#### **b. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Este canal permite la interacción en tiempo real entre el servidor público, el contratista y la ciudadanía a través de telefonía fija o celular.

##### **Ciclo del servicio:**

1. Llama a la entidad.
2. Espera a que su llamada sea atendida.
3. Presenta su requerimiento.
4. Espera a que el servidor público y/o contratista valide la información.
5. Recibe respuesta.
6. Finaliza la llamada.

##### **Recomendaciones generales:**

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano(a).
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

##### **En el contacto inicial:**

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar al ciudadano(a) diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- ✓ Establecido el nombre del ciudadano(a), dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

##### **En el desarrollo del servicio:**

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano(a) termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- ✓ Si es preciso, informar al ciudadano(a) que paso sigue en el proceso.
- ✓ Si debe poner la llamada en espera.
- ✓ Explicar al ciudadano(a) por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano(a) de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan; si el ciudadano(a) acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ✓ Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata, será procesada y tramitada conforme con los procedimientos establecidos por la entidad.
- ✓ Explicarle la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

**En la finalización del servicio:**

- ✓ Verificar con el ciudadano(a) que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano(a) colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

**c. PROTOCOLO DE CANALES VIRTUALES.**

El protocolo de los canales virtuales se refiere a un conjunto de procedimientos y recursos establecidos para facilitar la interacción entre la ciudadanía y la entidad.

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como la página web y el correo electrónico.

Este protocolo define las pautas para garantizar una atención eficiente, efectiva y segura, incluyendo aspectos como la disponibilidad de información actualizada, la seguridad de los datos personales, los tiempos de respuesta, la claridad en la comunicación y la calidad en el servicio ofrecido.

**i. CORREO ELECTRÓNICO**

Este canal virtual facilita la presentación de consultas, solicitudes, quejas o cualquier otro tipo de comunicación, ofreciendo una alternativa conveniente y eficiente para la interacción entre las partes.

**Ciclo del servicio:**

1. Escribe el correo electrónico
2. Lo envía y llega a la entidad

"Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA"

3. Se radica
4. Recibe respuesta

**Recomendaciones Generales:**

- ✓ La administración del correo electrónico está a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa.
- ✓ El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe utilizarse para asuntos personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes que puedan perjudicar a la entidad.
- ✓ La Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca ha dispuesto el correo institucional: [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co); para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

**En el desarrollo del servicio:**

- ✓ Especificar con precisión el tema del mensaje en el campo "Asunto", utilizando un lenguaje claro y conciso.
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano(a) de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

**Finalización del Servicio:**

- ✓ Asegúrese de revisar minuciosamente el mensaje antes de hacer clic en "Enviar", con el fin de evitar errores que puedan generar una mala impresión de la entidad en el destinatario del correo electrónico.
- ✓ Al despedirse, proporcione los datos de contacto para futuras comunicaciones, utilizando un tipo de letra estándar que sea coherente con la imagen institucional de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

**ii. PÁGINA WEB**

Es una plataforma en línea diseñada para que los usuarios puedan presentar y gestionar de manera electrónica sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los servicios y actuaciones de la entidad. Esta página web proporciona un canal accesible y conveniente para que los ciudadanos expresen sus inquietudes y reciben respuestas o acciones por parte de la entidad. Además, facilita el seguimiento y la resolución de los casos, garantizando transparencia, eficiencia y satisfacción en la atención al ciudadano(a).

**Ciclo del servicio:**

1. El ciudadano(a) radica su PQRSD.
2. La PQRSD llega a la Subdirección de Gestión Corporativa.
3. Se remite al correspondiente.
4. El competente da la respuesta.
5. El ciudadano(a) recibe respuesta

**Recomendaciones generales:**

- ✓ El servidor público y/o contratista tiene la responsabilidad exclusiva sobre el uso de su cuenta en el sistema de gestión documental definido por la entidad, por lo que debe abstenerse de proporcionar acceso a terceros.
- ✓ Es fundamental para el servidor público y/o contratista seguir el protocolo establecido por la entidad en cuanto al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas y no pueden ser modificadas.

**En el desarrollo del servicio:**

En la página web de la entidad: <https://www.regionmetropolitana.gov.co/> parte superior derecha, se encuentra el apartado superior de atención y servicio a la ciudadanía, donde el ciudadano(a) podrá consultar:

- ✓ Información sobre decisiones que puede afectar al público (publicación de anónimos de PQRS)
- ✓ Política y protección de datos.
- ✓ PQRSD recepción de solicitudes (instructivo para radicar y consultar estado de su petición e informes de PQRSD).
- ✓ Mecanismo de contacto.
- ✓ Trámites y servicios.
- ✓ Carta de Trato Digno
- ✓ Informes de PQRSD
- ✓ Cuando un ciudadano(a) presente una PQRSD a través del formulario electrónico, el sistema generará un número de radicado que le permitirá realizar un seguimiento en la página web.

- ✓ Una vez que el ciudadano(a) radique la PQRSD en la página web, el sistema de Gestión Documental definido por la entidad, ingresará automáticamente el número de radicado al profesional en materia de Gestión Documental y Atención a la ciudadanía, con el objetivo de direccionar la PQRSD a la dependencia o dirección competente de la entidad.
- ✓ Para que el servidor público y/o contratista emita la respuesta debe ingresar a su cuenta del Sistema Documental definido por la entidad y realizar lo siguiente:
  - *Seleccionar el radicado al cual se le va a dar respuesta. Ir a la opción “Generar respuesta”, se desplegará una ventana emergente para poder diligenciar la respuesta, que por defecto toma la fecha en la que se realiza la transacción y los datos del destinatario. En la parte izquierda de la pantalla están las plantillas de respuesta, según el tipo de radicado, éstas se convierten en un documento que contiene el número consecutivo y su código de barras. El módulo “Respuesta en línea” cuenta con la opción de adjuntar archivos en los casos en que el área requiera enviar documentos adicionales a la respuesta que se está dando.*
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano(a) de forma clara y precisa.

**En la finalización del servicio:**

- ✓ Por medio del seguimiento de PQRSD que realiza la Subdirección de Gestión Corporativa se podrá verificar que la dependencia brinde una repuesta oportuna.

**10. ANEXOS**

- a) Política de atención a la ciudadanía Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.
- b) Carta de trato digno Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

**11. CONTROL DE DOCUMENTOS**

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de la modificación
1	17-12-2024	Creación del documento
2	15-12-2025	Se actualizan los apartados relacionados con los Canales de Difusión e Información, incorporando la nueva línea telefónica institucional y ajustando la información publicada en la página web. Asimismo, se incluye el servicio de Atención a Veteranos de la Fuerza Pública, garantizando la coherencia, vigencia y precisión de los contenidos del Manual de Atención a la Ciudadanía.

<b>ELABORÓ</b>	Diana Mayerli Mahecha Garay Cristian Yamid Cárdenas Manrique	Profesional Universitario Código 219 Grado 7 Contratista	Subdirección de Gestión Corporativa
<b>REVISÓ TÉCNICAMENTE</b>	Andrés Enrique Polanco Pontón	Profesional Especializado Código 222 Grado 12	Subdirección de Gestión Corporativa
<b>REVISÓ METODOLÓGICAMENTE</b>	Silvana Lorena Chaves Patiño	Contratista	Oficina Asesora de Planeación Institucional
<b>APROBÓ</b>	Henry David Ortiz Saavedra	Subdirectora de Gestión Corporativa	Subdirección de Gestión Corporativa

“Se considera copia controlada la documentación ubicada en el Banco de Documentos de la RMBC Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA”