


	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

Control de Cambios	
Fecha	Descripción
24/12/2013	Adoptado por resolución No 805 – V1
16/11/2017	Modificación por resolución No 751 –V2

Autorización		
Descripción	Nombre	Dependencia y Cargo
Elaboró	Diego Constain	Profesional DGC
Revisó	Juan Armando Miranda	Subdirector Administrativo
Aprobó	Felipe Andrés Plazas Gómez	Director Gestión Corporativa



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

MANUAL Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO- SDDE
2017**

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195





	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su artículo 209, expresa refiriéndose a la función administrativa del estado, la cual “está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (...)”, todo ello inscrito en una actitud de servicio a la comunidad por parte de los servidores más equitativo, más amable y respetuoso a la ciudadanía, ofreciendo más y mejor información sobre la administración, sus planes, su gestión, contratación y sus servicios.

En el marco de este propósito, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico elaboró el Manual de Servicio al Ciudadano, documento guía dirigido a todos los funcionarios y que tiene como propósito dar a conocer los lineamientos, las estrategias y disposiciones generales que en materia de servicio al ciudadano deben ser implementadas.

Con ello se espera conseguir que la atención a la ciudadanía en la SDDE un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los puntos de atención, que se caracterice por una prestación de servicios que responda a las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención con las personas en condición de discapacidad y de tercera edad, entre otras, en condiciones de calidad, oportunidad y pertinencia.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

DISPOSICION GENERAL

- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA**



La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, ha definido los instrumentos que permiten el control para la realización de sus planes, programas y proyectos, encauzándola a una gestión de la calidad, eficiente y eficaz, que satisfaga los requerimientos de sus clientes y sus grupos de interés. Este direccionamiento estratégico servirá como marco de referencia que orientará a corto, mediano y largo plazo el cumplimiento de su misión, visión, valores, líneas de acción y objetivos estratégicos institucionales, bajo los principios de mejoramiento de las condiciones de la capacidad productiva, la generación de empleo y la competitividad en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con su focalización estratégica así:

- MISIÓN**

Somos la entidad Distrital que gestiona y ejecuta las políticas de desarrollo económico, orientadas a fortalecer la competitividad, el desarrollo empresarial, el empleo, la economía rural y el abastecimiento alimentario, a través del diseño e implementación de estrategias efectivas que conlleven a una Bogotá Mejor Para Todos, en la generación y mejora de ingresos de las personas, las empresas y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

- VISIÓN**

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico será reconocida en el 2038 a nivel distrital y nacional, como un modelo exitoso a seguir por su transparencia, efectividad y sostenibilidad en la gestión de políticas de desarrollo económico, que permitan un mayor bienestar para los habitantes de la ciudad Bogotá, a través de



	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

la generación de ingresos, trabajo decente, reconversión de los sistemas de producción rural y el abastecimiento de alimentos.

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con base en su énfasis estratégico, misión y visión ha priorizado y definido sus intervenciones para alcanzar los resultados propuestos de acuerdo con los siguientes objetivos estratégicos:

1. Formular e implementar políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo empresarial e intermediación laboral, conducentes a optimizar el funcionamiento del mercado laboral, potenciar el emprendimiento y mejorar las condiciones de productividad y crecimiento de las empresas, para disminuir brechas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
2. Mejorar la competitividad de la ciudad a través del fortalecimiento del sector empresarial y su entorno, mediante el uso productivo y la transferencia de conocimiento en ciencia tecnología e innovación.
3. Promover la mejora continua, sostenible y eficiente del sistema de abastecimiento alimentario de la ciudad y los modelos de producción de la ruralidad de Bogotá.
4. Formular y hacer seguimiento a políticas públicas del Sector de Desarrollo Económico apoyando su implementación en coordinación con entidades y actores aliados.
5. Mejorar la eficiencia operativa y la capacidad tecnológica y comunicativa de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, para apoyar el cumplimiento de la misión de la entidad.
6. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
7. Garantizar en todas las actuaciones de la Secretaría el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, ofreciendo el acompañamiento

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

efectivo a todas las áreas y velando por la salvaguarda de los intereses de la Entidad y de sus usuarios.

8. Generar la apropiación y aplicación eficiente de los instrumentos de planeación, seguimiento y la evaluación en la gestión de la entidad.

- **PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES**

1. **Principios Éticos**

Los principios éticos con los cuales la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico se relacionará y gestionará el desarrollo económico de la ciudad son:

Trabajo en equipo: Trabajamos integrando esfuerzos y saberes para lograr los propósitos institucionales, promoviendo la participación, comunicación y el liderazgo tanto personal y colectivo para el desarrollo económico de la ciudadanía.

Transparencia: Actuamos con claridad, veracidad, oportunidad, independencia, imparcialidad y disponibilidad de la información, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.



Integridad: Actuamos con conocimiento, respeto, honestidad y ética en el cumplimiento de las funciones.

Compromiso: Estamos dispuestos de manera permanente en el cumplimiento de las funciones, asumido con profesionalismo, responsabilidad y lealtad.

Compromiso Institucional: Asumimos como propio las directrices y política institucional, logrando los objetivos institucionales mediante el mejoramiento continuo.

2. **Valores Éticos**

Los valores con los cuales los servidores de la entidad actúan y gestionan el desarrollo económico de la ciudad son:

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

Honestidad: Actuamos con rectitud, disciplina y transparencia en el cumplimiento de las obligaciones y prestación del servicio, teniendo en cuenta que los intereses colectivo deben prevalecer al interés particular para alcanzar los propósitos misionales.

Eficiencia: Actuamos eficientemente optimizando los recursos y bienes a cargo de la entidad, logrando los resultados planificados.

Respeto: Comprendemos y aceptamos las condiciones de las personas como seres únicos con intereses y necesidades particulares, respetando sus deberes y derechos.



Responsabilidad: Somos responsables de las consecuencias de nuestras palabras, decisiones y compromisos adquiridos, cumpliendo con lealtad, sinceridad, honestidad los compromisos y obligaciones como servidores públicos y la utilización de los recursos disponibles adecuadamente.

Equidad: Brindamos igualdad de condiciones en la prestación de los servicios a la ciudadanía en general y partes interesadas sin discriminación, exclusión e iniquidad a la población objeto.

EL SERVICIO AL CIUDADANO

QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO(A)

En la Administración Distrital entendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos(as) y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio al ciudadano(a) en Bogotá debe estar dirigido a facilitar el que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

Prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo y racionalizando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios. Adicionalmente, el compromiso del Distrito Capital es poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la administración distrital.



NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano, cuenta con fundamentos legales y herramientas orientadoras de gestión para el ejercicio de la función pública y que concreta la relación Estado-Ciudadano en la captura de información y acceso a la oferta institucional. El siguiente cuadro nos permite conocer el marco normativo en materia de atención al ciudadano.

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política	<p>En su Artículo 2, la Constitución Política Señala los fines esenciales del estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política administrativa y cultural de la nación su Artículo 20(Libertad de expresión al mencionar que tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.</p> <p>Artículo 23 y 74: toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos, a excepción de aquellos que gozan de reserva legal</p> <p>Artículo 209: 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.</p>
Ley 489 de 1998, Artículo 1	La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

	funcionamiento de la Administración Pública.
Ley 982 de 2005	Por medio de la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas
Ley 962 de 2005	La ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y Entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Directiva 2 del 2005	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital
Decreto 2623 de 2009	Se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Conpes 3649 del 15 de Marzo de 2010	A través del Documento Conpes 3649 del programa Nacional del servicio al ciudadano, se establecen los "lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional del servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares".
Circular 012 de 2007	Secretaria General. Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular 005 de 2008	Alcalde Mayor Guía de Trámites y Servicios y Mapa callejero.
Circular 033 de 2008	Secretaria General. Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos, y sugerencias través del sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011
Ley 1474 de 2011	Contempla en su artículo 73, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, artículo 75, política antitrámites y artículo 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 734 de 2002	Incluye entre los deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición.
Decreto 371 de 2010	Señala los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, numerales del 1 al 7.
Decreto 197 de 2014	Decreta la definición de servicio a la ciudadanía. Para efectos del presente Decreto, se entenderá por servicio a la ciudadanía, 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, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
Acuerdo Distrital	La gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia,

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195





	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

257 -2006	con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se apersonen de él. La servidora o el servidor público en el desempeño de sus funciones debe tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio.
Acuerdo Distrital 529 de 2013	La atención a la ciudadanía, en sus trámites, deberá ser digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.
Directiva 3 de 2007	La cual establece la figura del defensor del ciudadano en las Entidades y organismos distritales, en cumplimiento del literal f) del artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006
Circular 087 de 2015	Mediante la cual informa que se hace necesario estandarizar y unificar el formato de presentación del Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y hacer su entrega a través de la plataforma de la Red de Quejas y Reclamos de la página web de la Veeduría Distrital
Resolución 869 de 2016	Por medio de la cual se establece la reglamentación interna del Derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría.
Decreto 103 de 2015	El cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
Acuerdo 091 de 2003	Por el cual se establece el plan de igualdad de oportunidades para la equidad de género en el Distrito Capital.
Directiva 19 De 2011	Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital y su Plan de Acción
Ley 1171 de 2007	Por medio del cual se establecen beneficios a los adultos mayores.
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.
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

Ley de Protección de Datos al Usuario

La ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

La protección de los datos de quien denuncia irregularidades que pueden constituir conductas de corrupción ha sido reconocida como un elemento indispensable para salvaguardar el interés público, pues a partir de esta protección se fomenta la denuncia minimizando la posibilidad de conductas de fraude o corrupción.

Realizar Solicitud con Identificación Reservada

Cuando el usuario considere que la solicitud de información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante la entidad el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.



La Secretaria busca promover los actos de transparencia en la Entidad y promueve la oportuna denuncia de los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas ante cualquier irregularidad que observen en las acciones y gestión de los funcionarios, contratistas o partes relacionadas con la Secretaria, para tal fin se han determinado los siguientes lineamientos para la custodia de datos del denunciante:

a) Para la identificación del denunciante se tomaran los siguientes parámetros:

1. Servidores públicos.
2. Ex servidores públicos.
3. Contratistas.
4. Ciudadano.

b) Requisitos para la calificación de las denuncias:

1. Diligenciar el formulario electrónico a través del SDQS y sustentar la denuncia con un soporte de pruebas válidas.
2. Señalar las personas implicadas en el acto de corrupción
3. Los hechos denunciados, no deben ser objeto de proceso fiscal, disciplinario y penal, que se encuentre en trámite, ni recaer sobre hechos que fueron objeto de fallo o sentencia judicial debidamente ejecutoriada.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

c) Aplicar las medidas de protección necesarias

1. Reserva de la identidad, para aquellos ciudadanos que cumplieron con todos los requisitos aquí previstos, se le asignará un código de identificación individual, a fin de proteger su identidad.
2. Si se tratare de servidor público, se le garantizará su estabilidad laboral y/o en caso de ser necesario de reubicará en entidades similares, sin desmejorar sus condiciones laborales, al contrario, según el caso y su grado de instrucción.
3. De ser personal por contrato, supernumerario, practicante, judicante entre otros; se le garantizará su continuidad y/o promoción para que a futuro gocen de la estabilidad laboral propia de los servidores públicos.
4. Se les garantizarán los beneficios propios, que establece la normatividad vigente, cuando se trate de personas naturales y/o jurídicas.



PILARES DEL SERVICIO

Todo el servicio al ciudadano en el Distrito Capital está soportado sobre siete pilares básicos:

- La Administración Distrital es una sola.
- Aumento y mejora de los canales de interacción ciudadana.
- El servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto.
- Reconocimiento, cualificación y mejora de condiciones de los servidores de puntos de contacto.
- Se debe siempre construir sobre lo construido.
- Unificación del lenguaje del servicio al ciudadano.
- Prestar un servicio Confiable.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano en el Distrito Capital debe cumplir con los siguientes atributos, que reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio y lo hacen incluyente en el marco de un estado social de derecho:

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO(A)?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as) requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidoras y servidores públicos en la Administración Distrital.



No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientados hacia el servicio al ciudadano(a). Usualmente, una entidad o un servidor o servidora se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que prestan a la ciudadanía aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano(a).

Para lograr ese cambio de cada uno(a) de nosotros(as) hacía una gestión orientada al servicio al ciudadano(a) debemos trabajar juntos(as) para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.

Las servidoras y servidores de la SDDE debemos, con el apoyo de la Administración, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y Cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y Paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano(a).

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

Adicionalmente, es de suma importancia empezar a conocer a los ciudadanos y ciudadanas; sus necesidades, expectativas y gustos.



PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos(as) requiere ante todo que nuestro compromiso y responsabilidad estén dirigidos a satisfacer sus necesidades y facilitar el cumplimiento de sus deberes y que le sean reconocidos sus derechos, para ello se requiere definir e implementar lineamientos generales que garanticen el cumplimiento de los propósitos establecidos por la entidad en relación con la atención al ciudadano.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Dentro de los procedimientos establecidos para la atención al ciudadano, los funcionarios de la Secretaría deben tener en cuenta los siguientes protocolos:

- Actitud amable y cordial en la comunicación: aplicar las normas aceptadas de cortesía, como saludar agradecer y despedirse.
- Comprensión: Hablar con claridad, con una buena articulación, vocalización y fluidez para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Trato equitativo: Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo la comunicación.
- Mantener impecable la imagen personal y el espacio de trabajo para la prestación de un servicio con calidad.
- Escuchar con atención e informar de manera clara, sencilla, segura y completa.
- Aprender a auto controlar las emociones y utilizarlas correctamente y a tiempo.
- Cumplir estrictamente con su horario de trabajo establecido por las autoridades competentes y el marco normativo vigente.
- Permanecer siempre en su puesto de trabajo, para atender oportunamente la persona que requiera de su servicio.
- Afianzar la buena imagen de la entidad.
- No comer ni masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No tutear al ciudadano(a) ni utilizar frases afectuosas hacia ellos(as).
- Usar un lenguaje claro y sencillo en la comunicación.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la Entidad, lo que permite mayor precisión a la hora de definir el alcance de los servicios prestados por la entidad.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: Comunicar la totalidad de los requisitos, pasos a seguir y horarios establecidos para la respectiva solicitud de los servicios ofrecidos por la entidad.
- Dar a conocer al ciudadano los tiempos establecidos por la entidad para gestionar el servicio y en caso de demoras informar los motivos y la reprogramación del mismo.
- Validar el grado de satisfacción del servicio prestado, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.
- Medir, evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio.
- Identificar y minimizar los factores que no permiten la óptima satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos con relación al servicio prestado.



ATENCIÓN POR MEDIOS VIRTUALES

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico utiliza tecnologías de información y comunicación para contribuir en una efectiva intercomunicación con los ciudadanos, suministrando información pertinente, veraz y relevante de los planes estratégicos, programas, proyectos, información institucional y de contratación administrativa. Cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano en su página <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/?q=content/contacto-y-pqr>, a través de la cual se reciben las sugerencias, solicitudes, quejas o reclamos de la ciudadanía.

Posteriormente se revisa y analiza el contenido del requerimiento para su correspondiente direccionamiento a la dependencia responsable, para que sea gestionada la respuesta y por último realizar su respectivo seguimiento.

Adicionalmente, cuenta con los siguientes sistemas de información:

Guía de Trámites y Servicios: Sistema de Información Distrital que orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE. <http://www.bogota.gov.co> link guía de trámites y servicios.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

Mapa Callejero: Sistema de información distrital, que genera información localizable y georeferenciada de cualquier dirección de Bogotá, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la ciudad. <http://www.bogota.gov.co> link mapa callejero.



Contratación a la vista: Herramienta tecnológica que busca garantizar la transparencia, eficiencia y visibilidad en la gestión contractual del Distrito Capital para facilitar el cumplimiento de la normatividad, garantizar la publicación oportuna de la información, fortalecer la participación ciudadana, simplificar los tiempos de contratación, optimizar el recurso humano y físico, reducir sustancialmente los costos, interactuar solidariamente con los organismos de control en la generación de informes de gestión y permitir seguimientos auditables sobre el avance de los procesos. www.contratacionbogota.gov.co.

Sistema distrital de quejas y soluciones: Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito. <http://bogota.gov.co/sdqs>

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Para garantizar un fácil acceso y la obtención de la información requerida por el ciudadano en condiciones de calidad y oportunidad, la Secretaría ha determinado:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- Publicar información relacionada con los trámites y servicios prestados por la Secretaría, indicando los pasos y requisitos para tener acceso a los mismos.
- Garantizar el acceso de las personas en condición de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Utilizar un lenguaje apropiado y sencillo, teniendo en cuenta las características del ciudadano.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

ATENCIÓN POR VÍA TELEFÓNICA

La ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, programas, planes y proyectos que en función del que hacer misional desarrolla la SDDE. La Entidad dispone de las siguientes líneas telefónicas para atender los requerimientos de información por los ciudadanos.

Línea de atención Ciudadana – 195: Medio de contacto donde los ciudadanos y ciudadanas pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, direccionando al ciudadano de acuerdo a la solicitud realizada; a través de su teléfono fijo, celular, chat y correo electrónico.



DEFENSOR DEL CIUDADANO

La Secretaría cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, como mecanismo para acercar al ciudadano a la Administración Distrital y por otra parte mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención de los requerimientos, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos y como mecanismo de participación. Para implementar esta figura, la entidad adoptó las siguientes funciones establecidas en la circular 051 del 2007 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor:

- Ser vocero de los ciudadanos (as) o usuarios ante la entidad para la protección de sus derechos.
- Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la entidad y los ciudadanos (as) por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en la ley.
- Asesorar a la entidad en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus ciudadanos(as).
- Expresar al Secretario las recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia de la entidad que hubieren merecido su atención y, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la entidad y la ciudadanía.
- Presentar un informe semestral al Secretario, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. El informe indicará el número de

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195



	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor del Ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentra a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre alcaldía local y sus usuarios.

ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Con el propósito de prestar un servicio especial a las personas en condición de discapacidad que se acerquen a los diferentes puntos de atención, la SDDE dispone de los siguientes lineamientos para su aplicación por parte de sus funcionarios que tienen esta responsabilidad.

GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO:

Para prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos(as) en condición de discapacidad, personas de la tercera edad y a las mujeres en estado de embarazo que se acercan a los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría, se debe tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio, así como:

- Hacerlos ingresar de manera inmediata en caso de presentar fila a la entrada.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a).



CONSEJOS PARA TRATAR A UN CIUDADANO DIFÍCIL O INCONFORME

En algunos casos se debe atender a ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros, por tal razón se recomienda:

- Dejar que el ciudadano(a) se desahogue y diga cómo se siente.

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195





	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presentar al ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Presentar una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Hacer seguimiento a la solución.

GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO(A)

Para dar una respuesta negativa a una solicitud que presenta un ciudadano(a), evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración se recomienda:

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Disculpase con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Decir: "Lo que voy a hacer es....." y ofrecer unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano (a) quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Decir luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano (a) puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer al ciudadano(a) su comprensión.
- En la solución al inconveniente, NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

DERECHOS Y DEBERES



DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES Y DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

En las relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES FRENTE A LAS PERSONAS QUE ANTE ELLAS ACUDAN Y EN RELACIÓN CON LOS ASUNTOS QUE TRAMITEN.

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.



	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

DEBERES DE LAS PERSONAS

Las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	



DEBER DE LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El proceso de Quejas y Soluciones, está bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión Corporativa que es la responsable de gerenciar el desarrollo del procedimiento de respuestas a las Quejas, Reclamos y Requerimientos a través

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

de la Oficina de Atención al Ciudadano, oficina responsable de analizar y direccionar el procedimiento de respuesta de los requerimientos a cada dependencia correspondiente.

TIEMPOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, Ley 1755 de 2015:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



ENFOQUE DIFERENCIAL

El Enfoque Diferencial es una herramienta que se da desde el Enfoque de Derechos y permite comprender la realidad social desde las diferencias colectivas. Éste se aplica para generar acciones con las que se busca eliminar las Situaciones de discriminación y segregación que viven los grupos poblacionales¹

Es el derecho al cual las personas con características no generales, poseen y las que se deben tener en cuenta, estas son:

- **CONDICION**-Como se vive, y sus necesidades
- **POSICION**-su lugar en la escala social,



¹ Cartilla Enfoque Diferencial SDDE 2013
Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

- **SITUACION**-Identificar sus elementos y circunstancias que han influido en la discriminación y la segregación del segmento en el que se ubica.

PROCEDIMIENTO “ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- Los requerimientos y las proposiciones son distribuidas a cada uno de los directores de esta Secretaría, quienes deben certificar con su firma si tienen o no injerencia en el mismo.
- El Director será el responsable directo de las respuestas, por lo cual, de requerirse información externa, será éste quien la solicite a los diferentes sectores, indicando el plazo máximo para su recepción.
- La Dirección de Gestión Corporativa en coordinación con la Subdirección Administrativa orientan el direccionamiento de las respuestas a las quejas, reclamos y requerimientos pertinentes a la ciudadanía en general, Asociaciones, Fundaciones, entre otros.
- Al recibir una denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción a través de los diferentes canales definidos por la entidad, se debe direccionar a la Subsecretaría de Desarrollo Económico y Control Disciplinario para que se dé el trámite establecido.
- Cuando las Proposiciones no llegan directamente al Sector, cada Entidad es la responsable de generar la respuesta y enviar copia de la constancia de la radicación a la SDDE.
- Los Conceptos Asociados a los Acuerdos de ley, Decretos, Soluciones; se debe dar cumplimiento a los tiempos establecidos por estos.
- Los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Requerimientos recibidas en los puntos de radicación dispuestos por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, por correo electrónico, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados en el SDQS por la Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces, para la recepción de los PQRS.
- Los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Requerimientos que ingresen de manera directa por el SDQS y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registrados en el aplicativo CORDIS por la Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces, para la recepción de los PQRS.
- Las respuestas a los requerimientos deberán ser entregados a la Dirección de Gestión Corporativa o la dependencia que haga sus veces, para la recepción de los PQRS, dentro de los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, para

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

dar respuesta a los ciudadanos por el mismo canal que fue radicado a la Secretaría de Desarrollo Económico.

TIPS DE ATENCION EN ENFOQUE DE GÉNERO

- Se habla sobre lo que se ve, es decir que si atiendes a una persona transgenerísta que hizo tránsito de masculino a femenino te debes referir a esa persona como mujer, en femenino, aunque su cédula diga que es sexo masculino
- Las personas no son discapacitadas, son personas con discapacidad
- Ser afro, negro, indígena, rom o raizal es una identidad que cada persona construye, no se puede suponer la étnia, se pregunta a la persona directamente
- Es necesario no suponer la orientación sexual de alguien sino preguntar si hace parte de los sectores poblacionales LGBTI.
- Las creencias, prejuicios y prácticas personales no son generalizables a las personas que se atienden



TIPS DE ATENCION EN DISCAPACIDADES

AUDITIVA

El sordo² es ante todo un ser visual que incorpora el lenguaje apoyándose en la visión (señas, grafía, lectura de labios, dactilología) y que se vale de distintos códigos para almacenar la información en su memoria (códigos fonológicos, manual-kinestésicos, viso espaciales, etc.).

El canal visual es su principal vía de percepción del lenguaje y de la realidad. La palabra Sordo o persona Sorda define a aquella persona usuaria de lengua de señas y que se identifica como miembro de una minoría lingüística (FESORD, 2000.pp 32-33).

² <http://www.fenascol.org.co/index.php/la-persona-sorda/que-es-la-persona-sorda>

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	



La persona sorda es un ser humano que si se puede comunicar gracias a la facultad innata del lenguaje, y que gracias al uso de una lengua logra acceder al conocimiento a comprenderlo y a producirlo.

Visión Clínica	Visión Socio- antropológica
Persona con discapacidad	Miembros de una minoría lingüística, el factor aglutinante es la lengua de señas
Portadora de una deficiencia impone severas limitaciones para aprender	Experiencias similares a las de otras minorías lingüísticas
Carecen de la capacidad para oír la “lengua hablada” y para comunicarse oralmente	Lenguas de uso: lengua de señas colombiana y castellano escrito
Busca la “normalización” de las personas a través de la intervención médica o profesional	Conceptos de comunidad, lengua y cultura
Recomienda el uso de ayudas técnicas (por ej: audífonos, implantes cocleares): OIR	Modalidad en que recibe y transmite información, es la visual-gestual- manual.
Terapias enfocadas al desarrollo del HABLA y discriminación auditiva	Comunidades de sordos participan en espacios nacionales e internacionales. Multilingües.
Congreso de Milán: 1880 Profesionales de la salud y de la educación deciden el rumbo de la educación: enfoque “oral”	Mediados de los años 60’s aportes de la lingüística, antropología, psicología y sociología. Se concibe la Educación desde la perspectiva Bilingüe.

XENOFOBIA³

Recordando que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos; Haciendo hincapié en la necesidad de garantizar una aplicación plena y efectiva de todos los derechos humanos sin ninguna discriminación ni distinción, tal como se encuentran consagrados en los instrumentos europeos y otros instrumentos internacionales; Convencidos de que los/ actos de índole racista y xenófoba constituyen una violación de los derechos humanos y una amenaza contra el Estado de derecho y la estabilidad democrática; Considerando que el derecho tanto nacional como internacional necesitan dar una respuesta jurídica adecuada a la propaganda de índole racista y xenófoba difundida por medio de los sistemas informáticos; Conscientes de que la propaganda de esos actos a menudo está penalmente tipificada en las legislaciones nacionales; Teniendo en cuenta el Convenio sobre la Ciberdelincuencia, que establece medios flexibles y modernos de cooperación internacional, y convencidos de la necesidad de

³ Convenio Xenofobia
Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

armonizar las disposiciones legales sustantivas relativas a la lucha contra la propaganda racista y xenófoba; Conscientes de que los sistemas informáticos ofrecen un medio sin precedentes para facilitar la libertad de expresión y de comunicación en todo el mundo; Reconociendo que la libertad de expresión constituye uno de los fundamentos esenciales de una sociedad democrática y que es una de las condiciones básicas para su progreso y para el desarrollo de todo ser humano; Preocupados, sin embargo, por el riesgo de la mala utilización o de la utilización abusiva de esos sistemas informáticos para difundir propaganda racista y xenófoba; Conscientes de la necesidad de garantizar un equilibrio idóneo entre la libertad de expresión y una lucha eficaz contra los actos de índole racista y xenófoba;

Por «material racista y xenófobo» se entenderá todo material escrito, toda imagen o cualquier otra representación de ideas o teorías, que propugne, promueva o incite al odio, la discriminación o la violencia, contra cualquier persona o grupo de personas, por razón de la raza, el color, la ascendencia o el origen nacional o étnico, así como de la religión.



Queremos colaborar sobre el lenguaje de señas, o lengua de signos, por el cual las personas con discapacidad auditiva pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, asimismo establecer protocolos de atención los cuales se establecen a continuación:



VISUAL

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	





GLOSARIO DE TÉRMINOS

Queja: Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Solicitud de Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.



Derecho de Petición: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Página Web: Espacio Virtual de información, accesible por medio de un navegador de Internet y que está formado por archivos de texto estático, Imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

BIBLIOGRAFÍA

- Directiva 002 de 2005 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se adopta la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – 2005.
- Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional.
- Manual de atención al ciudadano de la Comisión Nacional del Servicio al Ciudadano -2012.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Manual y protocolo de Atención al Ciudadano	Código	MN-AC-01	
	Asociado al Proceso: de Gestión Integral	Versión	2	

- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- 2010
- Cartilla Enfoque Diferencial 2013-SDDE
- Manual de Servicio al Ciudadano Veeduría Distrital -2015
- Lineamientos de protección y custodia de datos de los reportantes de actos de corrupción del IPSE-2016