

MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. GENERALIDADES	6
2.1 Definición	6
2.2 Objetivo	6
2.3 Alcance	6
2.4 Marco Normativo	7
2.5 Concepto de servicio a la ciudadanía	11
2.6 Atributos del buen servicio	11
2.7 Principios del servicio	14
3. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	16
3.1 Derechos de la ciudadanía.....	16
3.2 Deberes de la población en ejercicio del derecho de petición	17
4. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	18
4.1 Auxiliar de relacionamiento con la ciudadanía	18
4.2 Defensor(a) de la ciudadanía	19
4.3 Defensoría de las audiencias	21
5. ACCESIBILIDAD	22
5.1 Accesibilidad en espacios físicos	22
5.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales	25
5.3 Accesibilidad en canal telefónico	27
6. CANALES DE ATENCIÓN	27
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL.....	28
7.1 Protocolo para la atención personalizada	28
7.1.1 Protocolo de atención del personal de vigilancia	29
7.1.2 Protocolo de atención del personal de recepción	30
7.1.3 Protocolo de atención de los servidores y servidoras del área de Servicio a la Ciudadanía	30
7.1.4 Atención del servidor o servidora del área de Servicio a la Ciudadanía.....	31
7.2 Protocolo para tratar ciudadanía inconforme	32
7.3 Protocolo para dar una respuesta negativa a la ciudadanía.....	34
7.4 Protocolos de atención con enfoque poblacional.....	34

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



**MANUAL DE
RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA**

CÓDIGO: ARCC-MN-001

VERSIÓN: 14

FECHA: 18/12/2025

**RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7.4.1	Personas mayores.....	35
7.4.2	Personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia .	36
7.4.3	Niños, niñas y adolescentes.....	37
7.4.4	Personas con problemas de seguridad y/o protección personal (escortas).....	38
7.4.5	Personal de la Fuerza Pública	38
7.4.6	Personas en condición de calle.....	40
7.4.7	Protocolos según tipo de discapacidad.....	40
7.5	Protocolo de atención con enfoque diferencial	48
7.5.1	Atención a Víctimas	49
7.5.2	Atención a población migrante, refugiada y retornada.....	50
7.5.3	Atención a personas campesinas y campesinos	51
7.5.4	Sectores LGBTIQ	52
7.5.5	Etnias.....	53
7.6	Protocolo de atención con enfoque de género	54
7.7	Protocolos ante situaciones específicas	57
7.7.1	Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ).....	57
7.7.2	Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad).....	58
7.7.3	Descongestión de filas y tiempo de atención	58
7.7.4	Atención a personas en estado de embriaguez	59
7.7.5	Sobrecarga emocional del servidor(a) público(a)	60
7.7.6	Crisis emocional de la ciudadanía.....	60
8.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO	61
9.	PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.....	64
9.1	Chat en línea Jivochat	66
9.2	Redes sociales	67
10.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.....	69
11.	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	69
11.1	Modalidades de las peticiones	69
11.2	Términos para resolver las solicitudes de la ciudadanía	71
11.3	Trámite de petición PQRS.....	72
11.3.1	Recepción de peticiones	73
11.3.2	Clasificación de peticiones	74
11.3.3	Radicación de peticiones	74

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

11.3.4	Asignación de peticiones	74
11.3.5	Resolución y proyección de respuesta.....	75
11.4	Situaciones especiales en la gestión de peticiones	75
11.4.1	Peticiones verbales	75
11.4.2	Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada.....	76
11.4.3	Peticiones anónimas	76
11.4.4	Qué hacer cuando no se puede cumplir con los términos de respuesta de una petición	
	77	
11.4.5	Peticiones de veedurías ciudadanías.....	77
11.5	Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas .	77
11.6	Georreferenciación de las peticiones	79
11.7	Traslado de peticiones	79
12.	DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, CONFLICTO DE INTERESES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.....	80
12.1	Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses a través de los diferentes canales de atención.	80
12.2	Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	82
12.3	Protección de identidad del denunciante	83
12.4	Compromiso de confidencialidad	83
13.	REVISIÓN Y TRATAMIENTO DEL OPA REGISTRADO EN EL SUIT.....	84
14.	REVISIÓN PERIÓDICA DEL MANUAL	85
15.	CONCLUSIONES.....	85
16.	BIBLIOGRAFÍA.....	86
17.	CONTROL DE CAMBIOS	87

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

1. INTRODUCCIÓN

La prestación de un servicio público implica una responsabilidad que va más allá del cumplimiento de trámites administrativos. Cada interacción, gestión y respuesta emitida por la Entidad influye directamente en la confianza y percepción que la ciudadanía tiene del Estado. Por ello, es fundamental reconocer el impacto de nuestra labor y asumir el compromiso de que toda actuación se oriente, en condiciones de igualdad, a atender y responder a las necesidades y expectativas de las personas.

En este contexto, uno de los mecanismos más relevantes para materializar ese compromiso es el derecho de petición, que facilita la comunicación entre la ciudadanía y las entidades públicas. A través de él, las personas pueden presentar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, contribuyendo así al cumplimiento de uno de los propósitos esenciales del Estado: servir a la comunidad. Garantizar este derecho implica ofrecer respuestas oportunas, fundamentadas y de fondo, siempre con amabilidad, respeto e inclusión, reconociendo la diversidad de quienes lo ejercen.

Canal Capital, consciente de su papel como medio público, asume este compromiso articulando en el presente Manual la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este documento establece los criterios, lineamientos y protocolos para una atención integral, incorporando un enfoque diferencial, poblacional y de accesibilidad, de manera que ningún ciudadano o ciudadana encuentre barreras para ejercer sus derechos.

Los atributos del buen servicio que orientan la labor de todas las personas de Canal Capital: confiabilidad, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, adaptabilidad, solidaridad, responsabilidad, capacidad formadora y orientación incluyente, constituyen el marco de referencia para cada contacto con la ciudadanía. Estos atributos no solo definen la calidad del servicio, sino que también fomentan una cultura institucional centrada en el respeto y la valoración de la diversidad.

Asimismo, este manual recoge los pilares del servicio establecidos por la Administración Distrital, que incluyen la mejora continua de los canales de interacción, la unificación del lenguaje institucional, la cualificación permanente del personal y la garantía de igualdad para todas las personas. Estos principios se complementan con el compromiso de eliminar barreras físicas, tecnológicas, comunicacionales y actitudinales, asegurando la accesibilidad universal en los espacios físicos, medios electrónicos, canales telefónicos y plataformas virtuales.

En definitiva, el presente Manual no es únicamente una guía operativa; es una herramienta estratégica para consolidar un modelo de atención basado en la calidad, la calidez y la transparencia, donde cada interacción con la ciudadanía se convierta en una oportunidad para fortalecer la confianza pública y reafirmar el sentido esencial del servicio: ser un puente entre la comunidad y la gestión pública.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

2. GENERALIDADES

2.1 Definición

En el presente Manual se integran la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de orientar de forma clara y concreta al personal de la entidad en el manejo adecuado de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía, bajo el marco jurídico vigente y los lineamientos aplicables.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía es una herramienta estratégica y operativa que promueve el desarrollo de destrezas y habilidades para ofrecer un servicio cálido, amable, digno y de calidad. Está dirigido tanto a quienes prestan atención directa como a quienes, desde sus funciones, impactan la experiencia ciudadana. Su fundamento es el reconocimiento de la ciudadanía como eje y razón de ser de la Administración Pública, reafirmando que cada interacción es una oportunidad para fortalecer la confianza y el vínculo entre la comunidad y la institución.

2.2 Objetivo

Establecer los procedimientos, protocolos y lineamientos necesarios para garantizar una atención a la ciudadanía cálida, eficiente, oportuna e incluyente, asegurando una comunicación efectiva entre la población y la Entidad. Este manual busca fortalecer la confianza ciudadana mediante el cumplimiento de estándares de calidad, la eliminación de barreras de acceso, y la aplicación de un enfoque diferencial que responda a las necesidades, expectativas y derechos de todas las personas en condiciones de igualdad.

2.3 Alcance

El Manual de Servicio a la Ciudadanía está dirigido a todas las personas que trabajan en Canal Capital, sin distinción de su tipo de vinculación, y que, de manera directa o indirecta, interactúan con la ciudadanía. Su propósito es fomentar una cultura de servicio que reconozca, valore y atienda con calidad las necesidades y peticiones de la comunidad.

Este manual comprende la filosofía institucional de atención, los canales y medios para la recepción de solicitudes, así como los mecanismos de evaluación del servicio y las acciones de mejora derivadas del análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas.

Asimismo, establece lineamientos específicos para la gestión de PQRS en redes sociales, el tratamiento de denuncias por posibles actos de corrupción y la atención de otros

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

procedimientos administrativos (OPA) registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), garantizando un marco integral para la prestación del servicio.

2.4 Marco Normativo

- **Constitución Política de Colombia.**

- Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 45, 74, 95 y 270.

- **Leyes.**

- **Ley 361 de 1997:** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 982 de 2005:** Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas, y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1341 de 2009:** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1448 de 2011:** Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1618 de 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA.
- **Ley 2016 de 2020:** Por medio de la cual se regula el uso de la Lengua de Señas Colombiana –LSC– y se dictan otras disposiciones.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- **Ley 2080 de 2021:** Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

- **Decretos**

- **Decreto 2232 de 1995:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 en materia de integración social de las personas con limitación.
- **Decreto 1382 de 2000:** Por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- **Decreto 1538 de 2005:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 y se dictan otras disposiciones para la accesibilidad de personas con discapacidad.
- **Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC).
- **Decreto 019 de 2012 (Antitrámites):** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 2482 de 2012:** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 1377 de 2013** (compilado en el **Decreto 1074 de 2015**): Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.
- **Decreto 2573 de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).
- **Decreto 103 de 2015** (compilado en el **Decreto 1081 de 2015**): Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- **Decreto 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública.
- **Decreto 606 de 2023:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 2195 de 2022 y se adoptan lineamientos en materia de gestión de riesgos y transparencia.
- **Decreto Distrital 371 de 2010:** Por el cual se establecen lineamientos para la gestión documental y la administración de archivos en el Distrito Capital.
- **Decreto Distrital 062 de 2014:** Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Bogotá Humana Te Escucha.
- **Decreto Distrital 197 de 2014 (Modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019)** : Por el cual se adopta el Modelo de Integración de Servicios Bogotá Te Escucha.
- **Decreto Distrital 847 de 2019:** Por medio del cual se modifica el Modelo de Integración de Servicios al Ciudadano en Bogotá.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- **Decreto Distrital 189 de 2020:** *Por el cual se adopta el Modelo de Gestión Ética para Bogotá.*
- **Decreto Distrital 237 de 2020:** *Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en Bogotá y se dictan otras disposiciones.*
- **Decreto Distrital 140 de 2021:** *Por el cual se adopta la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción 2021–2030.*
- **Decreto Distrital 542 de 2023:** *Por el cual se adopta el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC) y se dictan otras disposiciones.*

● **Acuerdos**

- **Acuerdo 371 de 2009:** *Por medio del cual se crea el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS– y se dictan otras disposiciones.*
- **Acuerdo Distrital 630 de 2015:** *Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.*
- **Acuerdo 731 de 2018:** *Por medio del cual se fortalecen los canales de atención a la ciudadanía y la estrategia de servicio al ciudadano en Bogotá.*
- **Acuerdo Distrital 761 de 2020:** *Por medio del cual se adopta la Política Pública de Gobierno Abierto de Bogotá.*
- **Acuerdo Distrital 529 de 2013:** *Por medio del cual se establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

● **Directivas**

- **Directiva 002 de 2005:** *Directiva presidencial por medio de la cual se imparten lineamientos para la atención al ciudadano y la agilización de trámites en las entidades públicas.*
- **Directiva Conjunta 001 de 2021:** *Por medio de la cual se imparten lineamientos para el trámite, gestión y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF– en las entidades del Distrito Capital.*
- **Directiva 004 de 2021:** *Por medio de la cual se imparten lineamientos para el fortalecimiento del Servicio a la Ciudadanía en Bogotá y la gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*
- **Directiva 005 de 2023:** *Por medio de la cual se establecen lineamientos para la implementación, seguimiento y fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la atención multicanal.*

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

- **Resoluciones**

- **Resolución CRC 5050 de 2016:** Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – RPU y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución CRC 6261 de 2021:** Por la cual se adopta el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – RPU.
- **Resolución CRC 6383 de 2021:** Por la cual se modifica y actualiza el Régimen de Protección de los Usuarios (RPU) y se dictan otras disposiciones relacionadas con la atención al usuario y los PQR en los servicios de comunicaciones.

- **Documentos CONPES**

- **Documento CONPES 3649 de 2010:** Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.
- **Documento CONPES 3650 de 2010:** Lineamientos para la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia.
- **Documento CONPES 3654 de 2010:** Política Nacional de Competitividad y Productividad – Lineamientos transversales de trámites y servicios.
- **Documento CONPES 3785 de 2013:** Política para el Mejoramiento de la Calidad de la Información para la Toma de Decisiones.
- **Documento CONPES D.C. 01 de 2019:** Lineamientos para el Modelo de Integración de Servicios – Servicio a la Ciudadanía en Bogotá.
- **Documento CONPES D.C. 03 de 2019:** Lineamientos de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.

- **Normas y lineamientos técnicos**

- **Norma Técnica Colombiana – NTC 6047:** Directrices para la Gestión de la Experiencia del Ciudadano en entidades públicas.
- **MIPG – Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión:** Documento orientador del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que define lineamientos, roles, herramientas y componentes para la gestión pública en Colombia.
- **Guía para entidades públicas – 2013:** Guía para la atención al ciudadano y la gestión de trámites en entidades públicas.

- **Circulares Distritales**

- **Circular 055 de 2021:** Por medio de la cual se imparten lineamientos para la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSDF – en las entidades del Distrito Capital.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

- **Circular 005 de 2023:** *Por medio de la cual se actualizan lineamientos para el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la gestión multicanal.*

2.5 Concepto de servicio a la ciudadanía

De acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014, artículo 2¹, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Para lograrlo, es esencial que todas y todos los servidores públicos contribuyan de manera efectiva a ofrecer una atención de calidad. Esto requiere desarrollar y fortalecer habilidades como el autocontrol, la creatividad, la amabilidad, la cortesía, la sensibilidad, la comprensión, la tolerancia, la paciencia, el dinamismo, el razonamiento y la persuasión. También implica escuchar con atención, orientar sin emitir juicios ni imprecisiones y, cuando sea necesario, saber concluir conversaciones que se tornen reiterativas, manteniendo siempre el respeto y la cordialidad.

2.6 Atributos del buen servicio

En la búsqueda de prestar un servicio de calidad los siguientes son atributos que deben cumplir las personas que trabajan en Canal Capital en el desarrollo de las diferentes funciones y por cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad:

- a) **Confiable:** brindar un servicio que genere seguridad en la comunidad, entregando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del Canal.
- b) **Amable:** que la atención suministrada por parte de trabajadores y trabajadoras de Canal Capital a las personas usuarias de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.
- c) **Digno:** que el Servicio a la ciudadanía sea acorde con la condición humana y el sentido común reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- d) **Efectivo y de calidad:** que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque por razones de

¹ Modificado por el artículo 5 del Decreto Distrital 847 de 2019.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

competencia, no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para superar las expectativas de la ciudadanía.

- e) **Oportuno:** que el servicio a la comunidad se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- f) **Adaptable:** el servicio a la ciudadanía debe acoplarse a las necesidades de la comunidad para que se sientan cómodamente atendidos.
- g) **Solidario:** la ciudadanía debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El (la) servidor(a) o contratista de Canal Capital deberá ponerse en el lugar de la ciudadanía para entender su necesidad y ayudar en la solución que requiera.
- h) **Responsable:** el (la) servidor(a) público (a) o contratista de Canal Capital debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a la ciudadanía, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la entidad en los asuntos de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada a la ciudadanía hará que Canal Capital conserve la credibilidad de la ciudadanía.
- i) **Formador de ciudadanos y ciudadanas:** el servicio bien prestado debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.
- j) **Capacidad para asesorar y orientar:** se deben tener claro los mecanismos que existen en la Entidad para resolver las inquietudes de la ciudadanía, por esto las personas que se encuentren relacionadas directamente con la atención a la ciudadanía deben ser personas que conozcan la entidad, y que se les facilite guiar adecuadamente a una persona usuaria, frente a la presentación de sus quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias, ofreciendo una respuesta que lo satisfaga.
- k) **Incluyente:** que el servicio que se brinde elimine barreras de acceso a la información; facilitando el acceso físico, canales de atención y la presentación de peticiones ante la entidad.

Además de los atributos mencionados anteriormente, las personas encargadas de prestar servicio a la ciudadanía deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas,

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas, entre otras, que les permitan ejercer su cargo de manera eficiente y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía², como:

- a) **Orientación a la ciudadanía:** dirigir las decisiones y acciones a la ciudadanía de manera empática, con respeto y dignidad, procurando dar solución a sus inquietudes de manera eficiente, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad y teniendo en cuenta los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.
- b) **Empatía:** reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, brindando una atención cercana, respetuosa y humana.
- c) **Resolución de conflictos:** capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas en el relacionamiento con la ciudadanía.
- d) **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía.
- e) **Adaptación al cambio:** enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- f) **Trabajo en equipo:** trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- g) **Compromiso:** alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- h) **Aprendizaje continuo:** identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

² Adaptado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025, capítulo I, página 6.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</p>	<p style="text-align: center;">CÓDIGO: ARCC-MN-001</p> <p style="text-align: center;">VERSIÓN: 14</p> <p style="text-align: center;">FECHA: 18/12/2025</p> <p style="text-align: center;">RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</p>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--	--

2.7 Principios del servicio³

El Modelo de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital se rige por un conjunto de principios que orientan el pensamiento, la conducta y todas las fases del servicio: diseño, implementación, seguimiento y evaluación. Por ello, resulta fundamental fortalecer las capacidades socioemocionales de los equipos de trabajo, proporcionándoles herramientas que promuevan la cercanía, la confianza y la empatía con la ciudadanía.

Estos principios no solo se reflejan en acciones concretas orientadas a dar solución a las necesidades de las personas, sino también en la importancia de contener y acompañar con sensibilidad, reaccionar oportunamente frente a las diferentes situaciones que puedan presentarse y convertir cada interacción en un espacio de servicio digno, transparente y efectivo.

Estos principios son:

- a) **Accesibilidad:** la Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- b) **Atención diferencial preferencial:** garantiza el acceso y la atención prioritaria a los grupos poblacionales definidos por la ley en todos los puntos de servicio del Distrito y entidades con funciones administrativas.
- c) **Ciudadanía como razón de ser:** reconoce a los ciudadanos como el eje central y propósito de la gestión pública, orientando todas las acciones y decisiones hacia la satisfacción ágil, eficiente y efectiva de sus necesidades y expectativas.
- d) **Cobertura:** la Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- e) **Confianza institucional:** fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, la transparencia, la rendición de cuentas y un trato digno y humano.
- f) **Coordinación, cooperación y articulación:** son esenciales para cumplir los objetivos de la política, promoviendo la coordinación entre actores del servicio, el uso eficiente de los recursos y la satisfacción ciudadana con equidad y justicia.

³ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025, capítulo I, página 4.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- g) **Corresponsabilidad:** compromete al gobierno, las entidades y la ciudadanía a actuar conjuntamente y con solidaridad en la solución de problemas de interés social.
- h) **Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- i) **Equidad:** promueve la justicia social y la igualdad en dignidad y oportunidades, garantizando el reconocimiento, la inclusión y la no discriminación en todas las condiciones.
- j) **Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- k) **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- l) **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- m) **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- n) **Participación:** reconoce el derecho de la ciudadanía a intervenir activamente en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que impactan su entorno.
- o) **Perdurabilidad:** garantiza la continuidad de la Política de Servicio a la Ciudadanía, mediante el compromiso institucional en su cumplimiento, evaluación y mejora permanente junto con la ciudadanía.
- p) **Respeto:** considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, y promoviendo un trato recíproco entre ciudadanía y servidores que garantice la sana convivencia.
- q) **Solidaridad:** fomenta la cooperación, el respeto y la empatía entre la ciudadanía y los servidores públicos, priorizando el apoyo a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o desventaja.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



- r) **Territorialidad:** reconoce el territorio como base de las decisiones y acciones públicas, considerando sus condiciones sociales, culturales y geográficas para garantizar un servicio diferenciado, inclusivo y en diálogo con las diversas ciudadanías y administraciones locales.
- s) **Titularidad y efectividad de los derechos:** reconoce a la ciudadanía como titular plena de derechos y exige a los servidores públicos garantizar su ejercicio, protección y restitución cuando sean vulnerados.
- t) **Transparencia:** garantiza el manejo claro y responsable de los recursos públicos, el acceso a la información y la rendición de cuentas, promoviendo la integridad, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

El servicio con calidad implica no solo garantizar el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía, sino también promover el cumplimiento de sus deberes. A continuación, se presentan los derechos y deberes que orientan la relación entre la ciudadanía y la entidad, y que constituyen la base para una atención respetuosa, efectiva y corresponsable:

3.1 Derechos de la ciudadanía

Las personas que interactúan con Canal Capital, ya sea como televidentes, usuarias de los servicios de atención o visitantes de la entidad, tienen derecho a:

- a) Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente, libre de estereotipos o manifestaciones discriminatorias. Esto incluye evitar representaciones o tratos diferenciados hacia grupos étnicos, personas con discapacidad, personas LGBTI, personas que ejercen actividades sexuales pagadas (ASP), firmantes de paz, población migrante, refugiada o retornada, personas pospenadas o en procesos de reincorporación o reintegración, así como cualquier otra población que requiera especial consideración.
- b) Recibir información oportuna y clara sobre la ubicación, los horarios de atención y los servicios que Canal Capital ofrece a través de sus diferentes canales presenciales, telefónicos y virtuales.
- c) Acceder a atención prioritaria cuando se trate de niñas, niños, adolescentes, personas gestantes o con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, veteranos de la Fuerza Pública, personas con protección personal vigente, personas con condiciones de salud delicadas, personas con mascota de apoyo o asistencia, personas con enfermedades terminales, y en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

- d) Recibir información en lenguaje claro e inclusivo relacionada con los servicios que presta Canal Capital, así como los requisitos establecidos por la ley para presentar una petición.
- e) Presentar peticiones o solicitudes de manera verbal, escrita o por los medios virtuales habilitados, en los horarios de atención establecidos por Canal Capital, sin necesidad de contar con apoderado o representante.
- f) Obtener el número de radicado de la petición presentada, con el fin de conocer el estado del trámite o requerimiento.
- g) Recibir respuesta de fondo a sus peticiones dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente.
- h) Acceder a la información que repose en los registros y archivos públicos de Canal Capital, salvo aquella que tenga carácter reservado, y obtener copias asumiendo los costos de reproducción cuando aplique.
- i) Exigir la protección y confidencialidad de sus datos personales, así como el adecuado tratamiento de los mismos conforme a la normativa de protección de datos.
- j) Exigir que las servidoras, servidores y contratistas de Canal Capital cumplan con sus funciones y responsabilidades conforme a la ley y a los principios del servicio público.
- k) Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa de la entidad en la que tenga interés, y recibir información sobre el resultado de su participación.
- l) Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y la ley, en el marco de la relación entre la ciudadanía y Canal Capital como entidad pública distrital.

3.2 Deberes de la población en ejercicio del derecho de petición

Las personas que interactúan con Canal Capital, ya sea como televidentes, visitantes o usuarias de los servicios de atención, deben:

- a) Acatar la Constitución, las leyes y los reglamentos, así como cumplir los protocolos de acceso y seguridad establecidos para el ingreso y la permanencia en las instalaciones de Canal Capital.
- b) Actuar con transparencia y de buena fe, suministrando de manera voluntaria, clara y oportuna la información requerida para la adecuada prestación del servicio por parte de la entidad.
- c) Mantener un comportamiento respetuoso y cordial durante la atención y hacer un uso adecuado de las instalaciones, equipos y recursos dispuestos por Canal Capital para el servicio a la ciudadanía.
- d) Presentar solicitudes, peticiones y requerimientos conforme a los procedimientos y condiciones establecidas por la ley y por la entidad, procurando aportar la información necesaria para su adecuada gestión.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

- e) Hacer un uso adecuado y responsable de los canales de atención, evitando presentar o reiterar solicitudes improcedentes o que obstaculicen la correcta prestación del servicio.
- f) Cumplir con sus responsabilidades tributarias, contractuales o administrativas cuando estas sean aplicables en su interacción con Canal Capital, realizando los trámites de información, inscripción, actualización, declaración o pago que correspondan como persona natural o jurídica.

Los servidores y servidoras públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

4. ÓRGANOS ENCARGADOS DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Canal Capital cuenta con un procedimiento centralizado en el área de Relacionamiento con la Ciudadanía, que articula a todas las áreas involucradas en la atención al público. Este procedimiento abarca desde la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, a través de cualquiera de los canales habilitados, hasta la evaluación de la calidad del servicio. El proceso finaliza con la retroalimentación, en la que la Entidad aprovecha las inquietudes de la comunidad para fortalecer y mejorar su gestión.

Este procedimiento está identificado con el código AAUT-PD-01 "[Atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía](#)". Si bien en el proceso de atención participan los servidores y servidoras de Canal Capital a quien van dirigidas peticiones o solicitudes por parte de la ciudadanía, existen tres figuras clave con una participación directa y fundamental en esta labor:

4.1 Auxiliar de relacionamiento con la ciudadanía

Atendiendo a la Política distrital de servicio a la ciudadanía, y contribuyendo con la búsqueda de satisfacer las necesidades y los requerimientos de la ciudadanía, la entidad designa a una persona encargada de atender oportunamente y con calidad, las sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes que presenten las personas a la entidad a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello.

Servicios tramitados a través del auxiliar de relacionamiento con la ciudadanía

- **Servicio de información:** a través de la auxiliar de relacionamiento con la ciudadanía la población podrá solicitar información básica de la entidad: informes de gestión y resultados, presupuesto, contratación, actividades realizadas,

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

cubrimiento de eventos, información sobre procedimientos y en general toda la información que la población considere necesaria y que no se encuentre bajo reserva, ni sea información confidencial, de acuerdo con la normatividad vigente.

- **Procedimientos:** la ciudadanía podrá solicitar cualquier clase de información acerca de los procedimientos requeridos en la entidad para la obtención de permisos de retransmisión de la señal, autorización de visitas y asesorías académicas, solicitud de copias, certificaciones, cubrimiento de noticias y de eventos, así como los demás procedimientos, que aunque no estén relacionados directamente con Canal Capital, de acuerdo con el sistema distrital de quejas y reclamos deben recibirse y direccionarse a la entidad correspondiente, dándole a la ciudadanía la información pertinente del rumbo de su solicitud.
- **Presentación de quejas reclamos y sugerencias:** mediante los canales de atención establecidos, la ciudadanía podrá hacer llegar a la entidad sus inconformidades frente al servicio de televisión, un programa en especial, la calidad de señal o su molestia con la atención recibida por parte de algún funcionario de la entidad, entre otros aspectos, lo importante es que la entidad se entere de las inconformidades y los reclamos de la ciudadanía y de los clientes externos e internos, y pueda tomar oportunamente los correctivos del caso.

De igual manera, a través de los diferentes canales de atención, el o la auxiliar de Relacionamiento con la Ciudadanía recibirá las sugerencias de la población, las cuales se tendrán en cuenta para definir acciones de mejora. Estas comunicaciones se incluirán y analizarán de manera especial en el informe semestral elaborado por la persona encargada de realizar el seguimiento a la atención ciudadana.

4.2 Defensor(a) de la ciudadanía

Teniendo en cuenta las directivas distritales de defensa a la ciudadanía y la naturaleza del servicio, existe en la entidad, la figura del defensor o defensora de la ciudadanía que fue creada mediante la Resolución 032 de 2016 y reglamentada por la Resolución 134 de 2022, cuyo objetivo principal es “verificar el cumplimiento de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, velar porque la ciudadanía obtenga respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios”.

De acuerdo con la Resolución 216 de 2024 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual fue adoptado por esta entidad en el Comité de Gestión y Desempeño, las siguientes serán las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	--	---

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular labore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Principios orientadores

La figura del defensor de la ciudadanía debe estar orientada a verificar el cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, y garantizar la satisfacción de las inquietudes de los usuarios internos y externos, por lo que debe estar orientada en los siguientes principios:

- a) **Asesoría:** contribuir con la presentación de sugerencias a la gerencia de la entidad para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los productos y/o servicios que se ofrecen a la ciudadanía.
- b) **Independencia:** las actuaciones que se surtan serán ejercidas con independencia de los organismos de administración de la entidad.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

- c) **Imparcialidad y objetividad:** el defensor de la ciudadanía deberá garantizar la imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.
- d) **Celeridad:** atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.
- e) **Transparencia:** proceder con honestidad y diligencia en la defensa de los derechos de los ciudadanos.

4.3 Defensoría de las audiencias

Atendiendo las obligaciones derivadas del marco legal vigente (el cual incluye la Ley 335 de 1996 y la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019) y las disposiciones compiladas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en la Resolución CRC 5050 de 2016, Título XV, Canal Capital, en su calidad de operador público del servicio de televisión abierta con cubrimiento regional, dispone de un espacio especial para garantizar el derecho de los televidentes a presentar sus sugerencias, quejas y solicitudes.

Este mecanismo para la Atención al Televidente se encuentra reglado en el artículo 15.2.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se establece la obligación de contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos (PQR) sobre su programación o funcionamiento interno.

Parte integral de estos mecanismos es el espacio para el Defensor del Televidente, el cual ha permitido que nuestros televidentes se comuniquen con nosotros, acercando a la entidad a la ciudadanía y dando lugar a una comunicación dinámica y fluida. Este programa semanal de treinta minutos de duración, es un instrumento fundamental de relacionamiento con la ciudadanía, pues ofrece una vía de participación activa frente a los contenidos de la programación. Alguna de las quejas, solicitudes y sugerencias presentadas por los televidentes son atendidas en el programa, lo que permite una interacción eficiente y transparente.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15.2.2.5 de la Resolución 6261 del 26 de marzo de 2021 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), Canal Capital informa diariamente a los usuarios, en el horario de 7:00 p.m. a 10:00 p.m., los mecanismos disponibles para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos. Esta información se encuentra también disponible en la página web institucional, en el apartado de Defensoría de las Audiencias.

La Defensoría de las Audiencias de Canal Capital y Canal Eureka es un mecanismo institucional, creado por mandato constitucional, legal y regulatorio, que vela por el

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

relacionamiento con los televidentes mediante la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos; la emisión de un programa semanal que garantiza la participación efectiva de las audiencias; y la vigilancia del cumplimiento normativo relacionado con pluralismo informativo, derecho a la información, libertad de expresión, protección de niños, niñas y adolescentes, accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y restricción de prácticas prohibidas. En este marco, el Defensor de las Audiencias actúa conforme a los fines del servicio público de televisión y ejerce funciones como orientar a la ciudadanía en el consumo responsable de contenidos, desarrollar acciones pedagógicas, trasladar información pertinente a los equipos de producción y facilitar la participación significativa de las audiencias en la programación y en los contenidos que pueden afectarles.

Es de anotar adicionalmente que, entre las responsabilidades de la entidad, se encuentra remitir trimestralmente a la Comisión de Regulación de las Comunicaciones - CRC un reporte que contenga las peticiones, quejas y reclamos recibidos sobre la programación, con el fin de realizar seguimiento, análisis y control de la intervención ciudadana y de sus apreciaciones frente al servicio ofrecido.

5. ACCESIBILIDAD ⁴

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Canal Capital, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención de la administración distrital, resulta indispensable profundizar en su marco normativo, concepto, aplicación y en las acciones que garantizan a todas las personas el acceso a la información y a los medios dispuestos para su interacción con la Entidad, como se detalla a continuación:

5.1 Accesibilidad en espacios físicos ⁵

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, surge el concepto de accesibilidad universal, entendido como la adecuación de los espacios a las necesidades de todas las personas sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial o cognitiva con el fin de convertirlos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos destinados a la atención a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.

⁴ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 15

⁵ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 17

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

Adicionalmente, se recomienda implementar, como mínimo, las siguientes acciones para garantizar la accesibilidad:

Acciones generales

- a) Ajustar los reglamentos o procedimientos para asegurar la atención y el acceso a la información de las personas con discapacidad. Esto incluye ofrecer información en formatos comprensibles, permitir el uso de dispositivos de apoyo y facilitar otras formas de asistencia.
- b) Promover el diseño universal en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, garantizando la participación activa de las personas con discapacidad.
- c) Adecuar la oficina de relacionamiento con la ciudadanía para que cumpla con las normas mínimas de accesibilidad. Esto implica verificar especialmente:
 - El acceso a los baños.
 - La inclinación y el ancho de las rampas.
 - La ausencia de obstáculos en las zonas de circulación (puertas semiabiertas, objetos en el suelo, cables, materas mal ubicadas, entre otros).
 - Que los mostradores y ventanillas respondan al diseño universal, permitiendo una adecuada interacción para personas usuarias de silla de ruedas o de talla baja.
 - La existencia de un sistema de señalización adecuado, visible, sencillo y suficiente, que oriente sobre áreas de atención, servicios a la ciudadanía, módulos de orientación, baños, medidas de seguridad, e incluya textos complementados con símbolos gráficos, relieve y braille.
 - Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 “Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil”, e incluir señales podo táctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
 - La implementación de alarmas auditivas y visuales.
- d) Incluir en la sala de espera un área libre suficientemente amplia para ubicar y maniobrar sillas de ruedas o dispositivos de movilidad.
- e) Generar, adquirir o acondicionar apoyos técnicos según los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes o interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software especializado, periféricos específicos y audioguías.
- f) Asegurar que la información expuesta en carteles, televisores o avisos informativos tenga lenguaje sencillo, letra grande y contenidos actualizados.
- g) Permitir el ingreso de perros guía o de apoyo, especialmente para personas ciegas o sordo ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores cuando sea necesario.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



Recomendaciones para el ingreso de perros guía o de apoyo

Es importante tener en cuenta las siguientes definiciones y distinciones⁶:

Animal de asistencia: animal certificado que realiza tareas específicas que ayuden a una persona con cualquier tipo de discapacidad, generalmente caninos. Dentro de las tipologías de animales de asistencia se encuentran:

- Guía: entrenado para guiar exclusivamente a personas con discapacidad visual.
- De servicio: entrenado para prestar ayuda a personas con discapacidad física.
- De alerta médica: entrenado para dar alerta médica en caso de crisis epiléptica, diabética o de otro tipo de enfermedad que se reconozca.
- De señal u oyente: entrenado para apoyar a personas con discapacidad auditiva.
- Otros: Autismo, psiquiátrico, entre otros.

Animal de apoyo emocional: animal certificado que proporciona apoyo emocional a su dueño, ayudando a aliviar síntomas de ansiedad, depresión u otros problemas emocionales.

Se sugiere seguir las siguientes recomendaciones:

El personal de recepción deberá efectuar el control de acceso, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ingreso. Una vez constatado que dichos requisitos se satisfacen, autorizará y registrará el ingreso del animal de compañía certificado como de asistencia o de apoyo emocional, informándolo conforme al procedimiento interno.

Requisitos de ingreso:

- a) Animales de especies consideradas de compañía.
- b) Documentación sanitaria y de identificación:
- c) Carné de vacunación vigente, especialmente contra la rabia.
- d) Constancia de desparasitación (interna y externa).
- e) Placa de identificación con nombre del animal y datos de contacto del cuidador. En lo posible, microchip de identificación.
- f) Kit de aseo (limpiador enzimático, toallas humeas o paño absorbente) y bolsas para recoger heces.
- g) El perro guía debe permanecer junto a la persona con discapacidad visual, cumpliendo su función de asistencia.
- h) Debe portar su arnés o chaleco de identificación.
- i) El perro debe mantenerse sujeto mediante arnés, correa u otro elemento similar, y portar su identificación en todo momento.

⁶ Adaptado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025, capítulo 1, página 16.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

- j) Las demás especies deberán ingresar en un contenedor tipo guacal, seguro y adecuado, que garantice condiciones de comodidad, ventilación e higiene, y que no represente riesgo para la integridad del animal.
- k) Animal de asistencia: de presentar el certificado de centro de adiestramiento.
- l) Animal de apoyo emocional: debe presentar el certificado de psicología/psiquiatría y certificado de aptitud del animal como apoyo emocional.

Condiciones del tutor del perro guía o de apoyo:

- a) Solo se podrá llevar un animal por persona.
- b) Previo al ingreso, la persona cuidadora deberá procurar que su animal haya realizado sus necesidades fisiológicas.
- c) Dar turno de atención prioritaria.
- d) Dar ingreso al usuario (a) con su animal por la puerta de acceso preferencial, no por los torniquetes.
- e) Ofrecer una superficie con altura (tipo mesa) en los cubículos, para ubicar los animales de compañía que sean llevados en contenedores tipo guacal, evitando que queden en el piso.
- f) Indicar a la persona el correcto comportamiento de los animales de compañía dentro del punto de atención, es decir:
- g) Mantener el ambiente limpio y sin olores que puedan molestar a las demás personas presentes.
- h) No permitir que el animal de compañía deambule libremente por el punto de atención.
- i) Ser responsable del comportamiento del animal de compañía: evitar excesos de ladrido, ruidos, saltos sobre personas, robos de alimento o cualquier otra conducta que afecte la tranquilidad de las personas presentes.
- j) Ser responsable por los daños y/o perjuicios que el animal de compañía ocasiona a las personas, bienes o instalaciones.
- k) Asumir la responsabilidad civil, administrativa o penal que se derive por cualquier acto del animal de compañía.
- l) La persona usuaria debe acreditar que el perro cumple los requisitos sanitarios y que no presenta enfermedades transmisibles a humanos.
- m) Como servidor (a); no toque, manipule, juegue o se distraiga con los animales de compañía de asistencia o apoyo emocional.

5.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales ⁷

⁷ Adaptado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025, capítulo 1, página 15

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónicos de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.

En este sentido, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), entre otros.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos que especifican las directrices en cada uno de los componentes; con el fin de facilitar la consulta:

1. Anexo 1 Directrices de accesibilidad web
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf
2. Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf
3. Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178659_Condiciones_minimas.pdf
4. Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178656_Requisitos_datos_abiertos.pdf

Es fundamental tener en cuenta, en el diseño de la página web de la entidad, los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de Accesibilidad a Páginas Web (2011).

En la misma línea, el Programa Nacional de Servicio a la Ciudadanía del Departamento Nacional de Planeación, en su guía para entidades públicas sobre Servicio y Atención Incluyente, ofrece las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual de la entidad:

- a) Verificar que la información disponible en la sede electrónica de la entidad esté redactada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que esta información se actualice de manera constante.
- b) Evitar el uso de tecnicismos o siglas sin su respectiva definición, para asegurar que toda la ciudadanía pueda acceder a la información sin barreras.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

- c) Crear un ícono o sección visible en la sede electrónica que indique que el sitio es accesible, lo cual alentará a la ciudadanía a utilizarlo.
- d) Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana y/o con Closed Caption, para facilitar la comprensión de las personas con discapacidad auditiva.
- e) Habilitar opciones adicionales de contacto virtual como chat en línea, redes sociales y correo electrónico, entre otras, para garantizar que todos los ciudadanos puedan comunicarse de manera efectiva con la entidad.

5.3 Accesibilidad en canal telefónico ⁸

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la entidad, es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.
- Utilizar el servicio de relevo de llamadas de Chatico de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio.

6. CANALES DE ATENCIÓN

Atendiendo las directrices de Gobierno en Línea y de racionalización de trámites, Canal Capital ha dispuesto diferentes canales de atención a través de los cuales se gestionan las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía, brindando respuesta en la medida en que la naturaleza de la solicitud lo permita. Estos canales son:

- a) **Canal presencial:** como mecanismo de información y orientación a la comunidad, Canal Capital cuenta con una oficina de atención personalizada, con horario de atención de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. los días lunes, miércoles y viernes.
- b) **Canal telefónico:** para facilitar una comunicación efectiva con la ciudadanía, se encuentran disponibles la línea telefónica (601) 457 83 00 y la línea celular 320 901 2473, en el horario de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.
- c) **Canal virtual:** conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*, la sede electrónica de la entidad, el correo institucional, y el chat en línea integrado con Facebook y WhatsApp.

⁸ Tomado de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022, capítulo 2, página 20

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

Estos medios han sido creados para facilitar el acceso de la población a la información y permitir el envío de solicitudes, quejas y sugerencias relacionadas con la calidad del servicio.

Bogotá Te Escucha: herramienta gerencial y de control que permite gestionar de manera eficiente y eficaz las peticiones interpuestas por la ciudadanía, tales como derechos de petición (de interés general o particular), quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.

A través de la sede electrónica institucional, la ciudadanía puede ingresar a www.canalcapital.gov.co para consultar información y presentar peticiones las veinticuatro (24) horas del día, mediante el Formulario PQRS o el correo institucional ccapital@canalcapital.gov.co.

Chat en línea: para fortalecer el servicio a la ciudadanía, Canal Capital dispone de un chat en línea habilitado las 24 horas del día. La atención personalizada se presta de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

El canal presencial es el espacio donde la ciudadanía interactúa directamente con Canal Capital para acceder a información pública, servicios y presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias, además de facilitar la participación y la rendición de cuentas.

Este canal se orienta por una oferta flexible y un servicio integral, cercano, oportuno y confiable, con énfasis en el enfoque diferencial y de género. Para garantizar cobertura y accesibilidad, Canal Capital articula rutas de atención presenciales y digitales.

Dado que la atención inicia desde el momento en que una persona ingresa a la entidad, es esencial que el personal reconozca la importancia de la primera impresión y brinde un servicio de calidad, siguiendo los protocolos establecidos:

7.1 Protocolo para la atención personalizada

El principal objetivo es ofrecer a la ciudadanía que acude a Canal Capital un servicio eficiente y oportuno, brindando con dedicación, calidad y respeto. Para lograrlo, nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a las personas visitantes, tener en cuenta las siguientes acciones:

- a) Establecer contacto visual desde el momento en que la persona se acerque y mostrar una actitud amable.



- b) Saludar de inmediato y con cortesía, utilizando la fórmula: "*Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?*". No se debe esperar a que sea la ciudadanía quien salude primero.
- c) Brindar una atención completa y exclusiva durante todo el tiempo del contacto.
- d) Aprovechar los primeros 30 segundos para generar una impresión positiva mediante un trato cordial, espontáneo y sincero.
- e) Orientar la atención hacia la satisfacción de la persona, demostrando entusiasmo y cordialidad en todo momento.
- f) Aplicar el sentido común para resolver los inconvenientes que puedan presentarse.
- g) Cuidar los últimos 30 segundos de la interacción, asegurando la entrega de un servicio satisfactorio y finalizando con una despedida cordial

7.1.1 Protocolo de atención del personal de vigilancia

La labor que realiza el equipo de seguridad y vigilancia de la entidad es fundamental para garantizar la seguridad de las personas que nos visitan, la protección de los bienes y, en general, el adecuado funcionamiento del servicio. Por ello, es indispensable seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos establecidos en el dispositivo de seguridad.

El personal de seguridad deberá:

- a) Establecer contacto visual cuando la persona se acerque.
- b) Ofrecer un saludo de bienvenida de manera amable.
- c) Informar con cortesía y respeto, en caso de ser necesario revisar maletines, paquetes o efectos personales, explicando que se trata de un procedimiento orientado a garantizar la seguridad de todas las personas en el punto de atención.
- d) Indicar a la ciudadanía el lugar de registro con claridad.
- e) Solicitar el registro de computadores, tabletas o elementos similares en la recepción, recordando que dicho registro debe realizarse tanto a la entrada como a la salida.
- f) Orientar a la ciudadanía hacia el punto o servicio que solicita.
- g) Evitar cualquier actitud de obstrucción o desconfianza, garantizando un trato respetuoso y sin prejuicios hacia todas las personas.
- h) No retener ningún documento de identificación de la ciudadanía.
- i) Despedir cordialmente a la ciudadanía al finalizar la interacción.

Registro de ingreso

La persona que realice el registro del ingreso debe atender a la ciudadanía con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Dar la bienvenida a la ciudadanía, hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- b) Entregarle a la ciudadanía la tarjeta que lo identificará dentro de las instalaciones.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- c) Indicarle que debe acercarse a la funcionaria de recepción para ser anunciado.
- d) Cuando la persona se retire, se le recibirá rápidamente la tarjeta de ingreso y se despedirá.

7.1.2 *Protocolo de atención del personal de recepción*

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a la ciudadanía con amabilidad, teniendo en cuenta que quienes llegan al punto de recepción ya han pasado por dos filtros previos.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Dar la bienvenida a la ciudadanía diciendo: “*Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido)*”.
- b) Preguntar a dónde se dirige.
- c) Anunciar la llegada de la persona en su presencia.
- d) Preguntar, en tono amable, si desea esperar.
- e) Contactar al servidor, servidora o contratista hacia quien se dirige la persona.
- f) Cuando la persona se dirija al área de Relacionamiento con la Ciudadanía, permitir su ingreso para atención inmediata; si existe alta afluencia, informar el tiempo aproximado de espera.
- g) Diligenciar en línea el formato AAUT-FT-011 Control de tiempo de atención – canal presencial, cada vez que una persona llegue al canal para ser atendida por este medio.

7.1.3 *Protocolo de atención de los servidores y servidoras del área de Servicio a la Ciudadanía*

Teniendo en cuenta que este personal atiende de manera inmediata los requerimientos de la población, buscando satisfacer sus expectativas, deberá observar los siguientes lineamientos:

Presentación personal

La apariencia de los servidores, servidoras y contratistas del área de Relacionamiento con la Ciudadanía debe ser sobria, discreta y transmitir confianza, tranquilidad, orden y limpieza. Esto contribuye a generar una buena impresión y honra la dignidad del cargo y del servicio prestado.

Tener en cuenta lo siguiente:

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

- a) Los accesorios deben ser discretos: máximo un anillo por mano y un reloj de tamaño adecuado.
- b) Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- c) La ropa debe estar limpia y planchada.
- d) El carné institucional debe usarse siempre y en un lugar visible.
- e) Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio, así como las uñas cuidadas.
- f) El maquillaje debe ser natural, transmitiendo una imagen sobria y agradable.
- g) Las servidoras no deben maquillarse ni retocarse en el lugar de trabajo frente a la ciudadanía.

Presentación de los puestos de trabajo

- a) El cuidado y apariencia del espacio físico impacta directamente en la percepción de la ciudadanía; por ello, se debe mantener limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor.
- b) Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo; se recomienda llegar 10 o 15 minutos antes de iniciar la jornada para ello.
- c) Guardar carteras, maletines y elementos personales fuera de la vista de la ciudadanía.
- d) No tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos o juegos.
- e) No consumir ni mantener a la vista alimentos o bebidas.
- f) Guardar la papelería e insumos, manteniendo únicamente la cantidad necesaria en el dispensador.
- g) Archivar oportunamente los documentos, especialmente aquellos de archivo temporal.
- h) Mantener la papelera fuera de la vista y sin desbordamiento.
- i) Revisar diariamente el estado de sellos, esferos, cosedoras y demás elementos necesarios para el trabajo, asegurando su correcto funcionamiento.
- j) El personal de aseo deberá, antes de iniciar la jornada, limpiar pisos, áreas de servicio a la ciudadanía, escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

7.1.4 Atención del servidor o servidora del área de Servicio a la Ciudadanía

- a) La actitud inicial influye en la percepción del servicio; se debe proyectar disposición y confianza.
- b) Hacer contacto visual desde el momento en que la persona se acerque.
- c) Saludar de inmediato: “Buenos días (tardes), bienvenido(a) a Canal Capital. ¿En qué puedo servirle?”
- d) Brindar atención completa y exclusiva durante la interacción.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



- e) Permanecer en el puesto de trabajo; si se requiere ausentarse, asegurar que un compañero o compañera atienda en su ausencia.

Cuando sea necesario retirarse del puesto para gestionar una solicitud:

- Explicar la razón y el tiempo estimado de espera
- Pedir permiso antes de retirarse y esperar la confirmación.
- Al regresar, agradecer la espera y continuar con la atención.
- Si la solicitud no puede resolverse de inmediato, explicar la razón, informar la fecha aproximada de respuesta y el medio por el cual se entregará.
- Si se requiere radicar por escrito o aportar documentos adicionales, explicarlo claramente y orientar sobre el procedimiento.
- Interrumpir cualquier actividad cuando llegue una persona y darle prioridad.
- Hablar despacio, vocalizando con claridad y manteniendo un tono de voz agradable y natural.
- Mostrar empatía con expresiones como: "*Entiendo que usted requiere...*".
- Responder de forma clara, precisa y completa.
- Evitar acciones que puedan incomodar a la ciudadanía, como comer o manifestar gestos de inconformidad.
- Evitar el uso de lenguaje excesivamente técnico o formal.
- Finalizar el contacto con una retroalimentación sobre la gestión realizada o pendiente, preguntando: "*¿Hay algo más en que pueda servirle?*"
- Despedirse con una sonrisa, llamando a la persona por su nombre y utilizando *señor* o *señora* según corresponda.

7.2 Protocolo para tratar ciudadanía inconforme

Es común que, por la naturaleza del servicio, se presenten situaciones en las que la ciudadanía se muestre inconforme o molesta debido a un trámite, una información recibida, una atención previa brindada por algún servidor o servidora, o incluso por aspectos relacionados con la programación del Canal. Por esta razón, estas personas deben recibir un tratamiento adecuado, claro y orientado a satisfacer sus necesidades de manera oportuna.

En este sentido, cuando deba atender a una persona inconforme, lo primero es identificar su estado emocional, con el fin de definir el manejo apropiado que debe brindarle a partir de dicho reconocimiento:

Estado anímico de la ciudadanía y tratamiento:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

a) Inconforme por considerar injusticia

- Características: La persona entiende la información, pero está en desacuerdo. Se muestra malhumorada, levanta la voz e incluso puede ser grosera.
- Procedimiento:
 1. Permita que la persona se desahogue sin interrumpir.
 2. Mantenga contacto visual y asienta ocasionalmente para que se sienta comprendida.
 3. No tome las quejas como algo personal. Mantenga la calma y evite entrar en conflicto.
 4. Pregúntese: “*¿Qué necesita esta persona y cómo puedo satisfacer su necesidad?*” y muéstrelle solidaridad.
 5. Si persiste el malestar, escale el caso al área competente para que se gestione y finalice la atención correctamente.

b) Inconforme por falta de entendimiento

- Características: La persona se muestra confundida y solicita repetidamente aclaraciones.
- Protocolo:
 1. Solicite en tono calmado y comprensivo que permanezca en silencio un momento.
 2. Haga un recuento claro de la conversación y resuma la inquietud presentada.
 3. Reitere la respuesta lentamente.
 4. Si es posible, use lápiz y papel para ilustrar la explicación y facilitar la comprensión.

c) Inconforme con sentimientos de tristeza, frustración o desilusión

- Características: La persona se siente afectada por la situación y manifiesta emociones de desánimo.
- Protocolo:
 1. Permita que la persona se desahogue.
 2. Exprésele que entiende su situación y reconozca sus emociones.
 3. Explique que la decisión es acorde con la normativa y, si es posible, oriente hacia alternativas o aspectos positivos relacionados con la resolución.



Consideraciones generales para atender a personas inconformes

- a) Nunca pida a la persona que se “calme”.
- b) Mantenga objetividad: lo que sucede no es algo personal.
- c) Póngase en los zapatos del otro: pregúntese qué necesita la persona y cómo puede satisfacer esa necesidad.
- d) No prometa soluciones que no pueda cumplir.
- e) Mantenga postura neutral, evitando juicios en contra de la persona o de la entidad.
- f) Trate todas las quejas con la misma importancia, respetando y escuchando activamente. Tome nota y realice preguntas abiertas para clarificar la situación.

Manteniendo una posición serena y objetiva, será posible controlar la situación y atender eficazmente a la ciudadanía.

7.3 Protocolo para dar una respuesta negativa a la ciudadanía

En muchas ocasiones, las personas acuden a la entidad en busca de una solución positiva a un requerimiento, aun cuando esto no sea posible, ya sea porque la respuesta no depende de la entidad o porque la situación está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el servidor o servidora deberá proceder de la siguiente manera:

- a) Ofrecer disculpas por los inconvenientes que la imposibilidad de brindar una respuesta favorable pueda ocasionar.
- b) Exponer alternativas que, aunque no correspondan exactamente a lo solicitado, puedan contribuir a una solución aceptable o mitiguen el impacto de la situación.
- c) Orientar a la persona sobre posibles acciones, utilizando expresiones como: “Lo invito a...” o “Le sugiero que...”. Si es posible, recomendar medidas temporales o acciones que permitan prevenir situaciones similares en el futuro.
- d) Agradecer a la persona su comprensión, reconociendo el valor de su disposición frente a una situación que no puede resolverse de manera inmediata o favorable.

7.4 Protocolos de atención con enfoque poblacional

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012, “Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”. Por lo tanto, para la atención de la ciudadanía que tenga estas condiciones se deberán seguir las siguientes recomendaciones según sea el caso:

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

7.4.1 Personas mayores⁹

Recomendaciones para una comunicación asertiva¹⁰:

Para fomentar una comunicación asertiva con personas mayores, es esencial dirigirse a ellas con respeto, manteniendo una actitud directa y honesta que favorezca la confianza mutua. Es importante permitirles expresar libremente sus necesidades, sentimientos y creencias, reconociendo y respetando sus derechos en todo momento.

Además, se recomienda solicitarles que describan con claridad y oportunidad aquellas situaciones que les resultan desagradables, lo cual facilita el entendimiento y la resolución de posibles conflictos desde el diálogo y la empatía.

Recomendaciones para una comunicación verbal adecuada:

Para establecer una comunicación verbal asertiva con personas mayores, es fundamental mantener contacto visual con la persona mayor y en caso de que vaya acompañada, no dirigirse hacia la persona acompañante; utilizar un tono y volumen de voz adecuados, y dirigirse a ellas con respeto, hablándoles de usted salvo que expresen lo contrario.

Es recomendable llamarlas por su nombre, evitar interrumpirlas mientras hablan, y abstenerse de entrar en discusiones, mostrando consideración por sus creencias. Además, es importante escuchar activamente y tener en cuenta sus gustos y preferencias, favoreciendo así un diálogo empático, respetuoso y significativo.

Recomendaciones para una comunicación no verbal adecuada:

Para lograr una comunicación no verbal asertiva con personas mayores, es esencial transmitir estados de ánimo positivos que se reflejen en la cordialidad, amabilidad, tolerancia y empatía.

Es importante evitar mensajes contradictorios o ambiguos que puedan generar confusión o malentendidos. Además, se debe respetar su espacio vital, evitando gestos que puedan interpretarse como signos de disgusto o desaprobación.

El contacto físico, aunque en algunos casos puede ser bien recibido, también puede generar incomodidad, por lo que debe manejarse con sensibilidad y respeto hacia sus preferencias personales.

Además, se sugiere tener en cuenta estas recomendaciones:

⁹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 34.

¹⁰ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital versión 3, noviembre de 2025. Pág. 20.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

- a) Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- b) Guélos a las áreas destinadas para su atención.
- c) Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas.
- d) Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor de acuerdo a lo establecido por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- e) Entregue por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tenga en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, cerciórese que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- f) Reconozca a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- g) No asocie las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- h) Elimine las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad del presente Manual.
- i) Evite el protecciónismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas le indiquen.¹¹

7.4.2 Personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia ¹²

Hace referencia a la atención de personas en estado de gestación, lactantes y en posparto, así como de personas con niñas y niños de brazos o de primera infancia quienes son considerados sujetos de atención prioritaria.

Para Canal Capital es fundamental reconocer las necesidades particulares de este grupo de valor y garantizar que, en su punto de atención, se aprovechen adecuadamente los espacios y las facilidades disponibles. Esto contribuye a brindar una asistencia más efectiva y un trato respetuoso, empático y libre de discriminación.

Se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Priorice su ingreso a la fila preferente y su atención en aras de que su permanencia en las instalaciones no sea por un tiempo tan extenso.
- b) Asigne un turno prioritario.

¹¹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág.

26

¹² Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, noviembre de 2025. Pág. 5

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

- c) Brinde atención y orientación rápida y oportuna.
- d) Indique cuál es la zona en donde será atendida ya sea una sala preferente si es el caso o en un espacio cómodo como las salas de lactancia.
- e) Es importante, si la ocasión lo requiere, informar a la ciudadanía presente en la sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

7.4.3 Niños, niñas y adolescentes¹³

Hace referencia a la atención de niñas, niños y adolescentes, quienes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos sobre asuntos que les afecten directamente. Su atención es prioritaria y debe brindarse en un ambiente que genere confianza y seguridad.

En Canal Capital, todas las intervenciones con menores deben garantizar su interés superior y la protección plena de sus derechos, aplicando un enfoque diferencial. No deben ser discriminados por su forma de expresión, origen étnico, orientación sexual, creencias, contexto de desarrollo, condición de discapacidad o cualquier otra característica.

Asimismo, el personal no puede tener contacto físico, realizar encuentros por fuera de los protocolos institucionales ni usar sus datos personales para fines distintos al trámite requerido. La atención debe ser siempre respetuosa, acorde con su edad y con información clara, precisa y comprensible, evitando el uso de diminutivos.

Se sugiere tener en cuenta estas recomendaciones para su atención:

- a) Priorice su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- b) Escuche atentamente y maneje con reserva la información que manifiesten.
- c) Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene preguntar para entender.
- d) Llámelo por su nombre y evite usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino(a)”, “chiquillo(a)” o “muchachito(a)” en cualquiera de los escenarios de atención.
- e) Emplee un trato cordial sin utilizar apelativos cariñosos.
- f) No emplee tecnicismos del derecho o de la psicología, use un lenguaje claro.
- g) Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.

¹³ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 36.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

7.4.4 Personas con problemas de seguridad y/o protección personal (escortas)

Priorice la atención de estas personas para evitar que permanezcan un tiempo prolongado en las instalaciones de Canal Capital, ya que esto puede representar un riesgo tanto para la población atendida como para los demás visitantes de la entidad.

Asimismo, verifique los documentos de identificación de los escoltas o ciudadanos que porten armas, así como el respectivo permiso de porte en Colombia. Recuerde que la expedición de estos permisos está a cargo del Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares¹⁴.

Para verificar la legalidad de un permiso de porte de arma, puede hacer uso de los siguientes canales:

- **Página web del DCCAE:** página oficial para los trámites relacionados con armas en Colombia es www.controlarmas.mil.co Allí encontrará información sobre los procesos de adquisición, tenencia y porte de armas, así como la revalidación de permisos.
- **Aplicación móvil CriptoVerifierCo:** esta app, disponible en Google Play, permite escanear el código QR que se encuentra en los permisos para validar la información.
- **Centro de Información Nacional de Armas (CINAR):** para las autoridades competentes (Fuerza Pública y entes judiciales), el DCCAE cuenta con un canal telefónico 24/7 a través del CINAR. Este centro permite consultar en tiempo real sobre armas y personas registradas en el Sistema de Información de Armas, Explosivos y Municiones (SIAEM). PBX: 601 426 14 16 Ext: 20315 Celular: 317 366 49 53. Si es persona privada o pública, el permiso parece a nombre de la empresa o la entidad.

7.4.5 Personal de la Fuerza Pública

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

Se sugiere seguir las siguientes recomendaciones:

¹⁴ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025. Pág. 13.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

- Identificación: al acercarse un miembro de la Fuerza Pública, salude cordialmente y pregunte en qué puede servir. Es posible que el miembro de la Fuerza Pública se identifique con su carné institucional, así que tenga en cuenta la necesidad de ofrecer una atención prioritaria si se encuentra en ejercicio de sus funciones, sin menoscabar la atención a otros ciudadanos.
- Escucha activa: preste atención a la solicitud del miembro de la Fuerza Pública para comprender sus necesidades y brinde la información necesaria sobre el servicio requerido, incluyendo requisitos, costos (si aplica), y pasos a seguir. Responda a sus preguntas de manera clara y precisa brindando una ruta de atención confiable y precisa.
- Cierre de la atención: agradezca su visita, oriente sobre los canales de atención virtual y telefónico, y póngase a disposición para futuras consultas

7.4.5.1 *Veteranos de la Fuerza Pública*¹⁵

Hace referencia al personal que haya pertenecido a las Fuerzas Militares o a la Policía Nacional y que cuente con asignación de retiro, pensión por invalidez, distinción de reservista de honor, o que haya participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. También incluye a quienes tengan la calidad de víctimas, según el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón del mismo. Todas estas personas ostentan la condición de veteranos de la Fuerza Pública, conforme a lo establecido en el literal a del artículo 2 de la Ley 1979 de 2019.

Se sugiere seguir las siguientes recomendaciones para su atención:

- **Identificación:** verifique que la persona presente el documento oficial que acredite su condición de Veterano de la Fuerza Pública, es decir, el certificado de distinción correspondiente, y confirme su fecha de vigencia.
- **Atención:** brinde atención prioritaria, orientando a la persona de manera clara sobre las áreas o dependencias a las que debe dirigirse y facilitando el acceso al servicio con oportunidad y respeto.
- **Acreditación vencida:** si el documento no está vigente, infórmeme la razón por la cual no aplica el trato prioritario y continúe con la atención normal o bajo el protocolo de persona mayor, según corresponda.

¹⁵ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025.
Pág. 11.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

7.4.6 Personas en condición de calle¹⁶

De acuerdo con la Ley 1641 de 2013, un habitante de calle es “toda persona sin distinción de sexo, raza o edad que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria, generando diversos tipos de relación con los espacios y sus habitantes para suplir algunas de sus necesidades básicas y/o de consumo de SPA”. En este sentido, la atención a habitantes de calle en Canal Capital debe garantizar el respeto, la dignidad y la protección de sus derechos.

Se recomienda tener en cuenta las siguientes orientaciones para su atención:

- a)** Oriente sin prejuicios personales: no tome de manera personal reacciones o desconfianzas de esta población ya que en muchas oportunidades se han vulnerado sus derechos y han sufrido experiencias traumáticas. Evite juzgar por la apariencia y favorezca siempre un enfoque respetuoso que reconozca la dignidad y autonomía personal de cada individuo.
- b)** Use un lenguaje claro y términos respetuosos: evite expresiones o calificativos despectivos como “indigente”, “desechable” o “gamín”. Diríjase a la persona usando su nombre o, en su defecto, “señor” o “señora”, según corresponda. Hable con un tono y ritmo normal, no los imite. Asegúrese de que la persona lo comprenda. De ser posible, entregue material escrito en letra grande y legible.
- c)** Sea empático y respetuoso en el contacto: no critique ni haga comentarios sobre su vestuario, forma de hablar o higiene. Muestre empatía y evite cualquier señal de incomodidad, asco o rechazo, pues estos pueden generar reacciones adversas. No pregunte por su pasado o los eventos que lo hayan llevado a la situación actual.
- d)** No niegue el saludo de la persona que extiende su mano, por el contrario, salude con el puño contra el otro puño o puño contra la otra palma.

7.4.7 Protocolos según tipo de discapacidad¹⁷

En Canal Capital, la atención a personas con discapacidad se rige por el reconocimiento pleno de sus derechos y por la aplicación del enfoque diferencial, garantizando condiciones de accesibilidad, trato digno y participación efectiva. Con el fin de asegurar un servicio inclusivo y libre de barreras, se establecen los siguientes protocolos específicos según el tipo de discapacidad, los cuales orientan al personal en la prestación de una atención respetuosa, oportuna y ajustada a las necesidades particulares de cada persona.

¹⁶ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025.
Pág. 8.

¹⁷ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025.
Pág. 39



7.4.7.1 Discapacidad física

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- a) Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- b) Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de la misma, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- c) Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- d) Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- e) Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenados como brigadistas por la entidad.
- f) Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- g) Actúe con naturalidad cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro

7.4.7.2 Personas de talla baja¹⁸

- a) Adapte el punto de atención quitando obstáculos o ubíquese de forma que la persona quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- b) Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo.
- c) Nunca le acaricie la cabeza.
- d) Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.

7.4.7.3 Discapacidad sensorial¹⁹

La discapacidad sensorial se refiere a la disminución de algunos de los sentidos, dentro de estas se encuentran la discapacidad visual y la auditiva.

¹⁸ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 37

¹⁹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 40.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- a) Brinde mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- b) Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- c) Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.
- d) Informe a la persona que está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- e) Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- f) Infórmale que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, toque su brazo y permítale que sujeté el suyo.
- g) Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

7.4.7.4 *Discapacidad visual*

La discapacidad visual se refiere a la dificultad que presentan algunas personas relacionada con la disminución o pérdida de la visión que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Hay tres tipos de discapacidad visual²⁰:

- a) **Personas con baja visión:** según la Organización Mundial de la Salud una persona con baja visión es la que tiene una deficiencia en el funcionamiento visual y aun después del tratamiento y/o corrección tiene una agudeza visual desde 20/60 hasta la percepción de luz o campo visual menor de 10 grados desde el punto de fijación, pero que usa o es capaz de usar la visión para la planificación o ejecución de una tarea.
- b) **Baja visión:** es la disminución de agudeza visual (cantidad de visión que tiene una persona) y/o campo visual (el espacio que los ojos pueden ver sin moverlos), que no puede corregirse por medio de gafas, lentes de contacto, medicamentos o cirugía. Estas personas emplean ayudas como lupas, telescopios, entre otros, lo que les permiten aprovechar mejor su visión.
- c) **Ceguera:** es la ausencia de percepción de la luz, es decir, la persona no puede ver nada.

²⁰ Definición tomada del glosario del Instituto Nacional para Ciegos INCI. Recuperado de la página web <http://www.inci.gov.co/transparencia/25-glosario>



Las personas que tienen discapacidad visual se enfrentan a muchas barreras en su diario vivir, entre estas barreras encontramos la de orientación y movilidad, por esta razón Canal Capital sugiere las siguientes recomendaciones para la atención de esta población:

- a) Al realizar contacto, preste atención a la persona, aunque no puedan verlo, las personas con discapacidad visual perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.
- b) Si la persona necesita desplazarse, consúltelle primero si desea que lo guíen, de ser así tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- c) Trate de no caminar muy rápido o de hacer movimientos bruscos mientras guía a la ciudadanía, vaya en línea recta.
- d) Si la persona decide no aceptar su guía, trate de darle las indicaciones de tal forma que le permita ubicarse fácilmente en el lugar, por ejemplo: *sigua derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la oficina.*
- e) Al dar las indicaciones, sea muy preciso, evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, con la cabeza o cualquier otra manera que no sean términos concretos.
- f) Para indicarle a la ciudadanía que tome asiento, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- g) Si el usuario o usuaria cuenta con un perro guía evite distraerlo o consentirlo.
- h) Evite subir la voz, en este caso la conversación fluirá normalmente.
- i) Si debe leer un documento, hágalo despacio y con naturalidad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- j) Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- k) Para indicarle a una persona con discapacidad visual dónde debe firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
- l) Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

7.4.7.5 Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se define como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje²¹.

²¹ Definición tomada del formulario 3. Servidores y servidoras del distrito- Guía para el diligenciamiento del formulario de la Secretaría Distrital de Integración Social.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

Tan pronto establezca contacto con el usuario que usted identifique que tiene una discapacidad auditiva siga las siguientes recomendaciones:

- a)** Llame moderadamente la atención de la persona si este no está prestando atención, puede tocar suavemente su hombro.
- b)** Identifique si puede establecer una comunicación escrita, en caso de ser así escriba frases cortas, precisas y claras.
- c)** Acuda a indicaciones o ayudas visuales si es necesario.
- d)** Mantenga contacto visual, es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- e)** Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- f)** De ser necesario suba el tono de la voz si la persona lo solicita, sin embargo, trate de no excederse pues podría correr el riesgo de parecer que está gritando.
- g)** Tenga especial cuidado en su lenguaje corporal, esto teniendo en cuenta que para las personas con discapacidad auditiva la información visual es de vital importancia.
- h)** La lengua materna de la población con discapacidad visual es la lengua de señas, por tanto, procure contar con un servidor o servidora capacitado en el manejo de esta.
- i)** En caso de que la persona usuaria cuente con un intérprete, evite dirigirle la palabra únicamente a él, podría estar olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.

7.4.7.6 Sordoceguera²²

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y auditiva, las personas que la presentan tienen problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Para su atención es recomendable:

- a)** Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación como escribir en la espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde el acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.

²² Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 32.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

- b)** Preste mayor atención a la ciudadanía sordo ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- c)** Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, póngase dentro de su campo de visión.
- d)** Si la persona sordo ciega no va acompañada del guía, ubíquese por el lado en que la persona oye mejor y tóquele el brazo para permitirle que se tome de él.
- e)** Si la persona sordo ciega va acompañada de un guía, diríjase a él durante todo el acompañamiento.
- f)** Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- g)** Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- h)** Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

7.4.7.7 Discapacidad cognitiva²³

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

- a)** Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- b)** Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- c)** Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con la ciudadanía. Dele instrucciones cortas y use ejemplos para facilitar la comunicación.
- d)** Valide permanentemente que la persona comprendió la información suministrada.
- e)** Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

7.4.7.8 Discapacidad intelectual²⁴

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

²³ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 43.

²⁴ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 35.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

Recomendaciones para su atención:

- a) Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- b) Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- c) Evite el lenguaje técnico y complejo, adopte una manera de hablar natural y sencilla.
- d) Informe por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- e) Implemente rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de la ciudadanía con discapacidad.

7.4.7.9 *Discapacidad psicosocial (mental)*²⁵

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Las siguientes son las recomendaciones para su atención:

- a) Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- b) Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- c) Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- d) Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- e) Permita espacios de silencio, disponga de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.

²⁵ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 35.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- f) Evite reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agreder o hacer daño.
- g) Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

7.4.7.10 Discapacidad múltiple²⁶

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje de las personas que lo padecen, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Para su atención es recomendable:

- a) Indague con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que pueda requerir para facilitar la comunicación y la interacción, esto puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- b) Atienda las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiera la persona con discapacidad múltiple.
- c) No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Con el fin de prestar una atención efectiva y eficiente con enfoque poblacional es indispensable utilizar el lenguaje adecuado, el término correcto es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tenga en cuenta la siguiente tabla²⁷:

²⁶ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 35.

²⁷ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 36.



Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La o el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La o el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

7.5 Protocolo de atención con enfoque diferencial²⁸

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

Así mismo, se toman medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

La Ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

²⁸ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 44



7.5.1 Atención a Víctimas²⁹

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para su atención:

- a) Consulte a la persona si desea ser atendida en la oficina dispuesta para tal fin, la cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- b) Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- c) Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- d) Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos donde usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- e) Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- f) Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interactuar con la persona.
- g) Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- h) Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- i) No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- j) Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- k) Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- l) Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno, ello se constituye en una acción con daño.
- m) No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- n) Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- o) Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- p) No tome de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la comunidad y tenga en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la

²⁹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 45

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tome de manera personal su inconformismo

- q) Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- r) Solicite apoyo cuando desconozca la información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- s) Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.
- t) Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.³⁰
- u) Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- v) Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

7.5.2 Atención a población migrante, refugiada y retornada³¹

Hace referencia a la orientación y el acompañamiento efectivo a personas migrantes —internas o externas, en tránsito o con vocación de permanencia— bajo el principio de que *todas las personas migrantes, en virtud de su dignidad humana, están protegidas por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sin discriminación y en condiciones de igualdad, independientemente de su situación administrativa o condición* (OEA).

Asimismo, se entiende que las personas refugiadas son aquellas que, debido a una persecución o situación que pone en riesgo su vida —como un conflicto armado—, han cruzado las fronteras de su país en busca de protección (ACNUR); y que las personas retornadas son quienes, tras haber vivido en el exterior, deciden regresar a su país de origen.

Se sugiere seguir las siguientes recomendaciones para su adecuada atención:

- **Facilite la comunicación:** reciba a la persona con actitud de servicio e invite a que exponga su situación con claridad. Recuerde que no todos los términos o procesos son

³⁰ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025.
Pág. 40

³¹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025.
Pág. 19

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

obvios; por lo tanto, pregunte de manera amable hasta comprender completamente sus necesidades.

- **Mantenga una actitud empática y profesional:** escuche activamente sin interrumpir, evite elevar la voz o mostrar indiferencia y mantenga una postura abierta y receptiva. No haga suposiciones sobre la nacionalidad, la condición migratoria o el motivo de consulta.
- **Busque soluciones posibles y realistas:** oriente sobre las rutas de atención o servicios disponibles según las competencias de Canal Capital. No prometa soluciones que estén fuera del alcance institucional; comprométase únicamente con aquello que pueda gestionarse o informarse de manera efectiva.

7.5.3 Atención a personas campesinas y campesinos³²

El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública que requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas:

- a) No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- b) Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Canal Capital, aproximadamente 60 veredas.
- c) Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante que corresponda asertivamente.
- d) Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombbrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- e) Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- f) Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.

³² Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 48

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

- g) Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

7.5.4 Sectores LGBTIQ³³

El Sector LGBTIQ (gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su atención:

- a) Se debe resaltar la importancia del personal de atención a la ciudadanía en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.³⁴
- b) El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- c) Aplique el protocolo básico de atención personalizada.
- d) Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- e) En la atención presencial y telefónica no se guie por el timbre de la voz.
- f) Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- g) Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- h) El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).
- i) Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.

³³ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 47

³⁴ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión2, febrero de 2022. Pág. 53.



- j) Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así³⁵.

7.5.5 Etnias³⁶

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.

Tenga en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- a) Aplique el protocolo básico de atención personalizada.
- b) Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad no cuenta con este profesional, una alternativa de comunicación es pedirle a la ciudadanía que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- c) Solicite a la persona hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.
- d) Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos³⁷.
- e) Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- f) Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- g) No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.
- h) No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.
- i) Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas,

³⁵ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025. Pág. 46

³⁶ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, julio de 2019. Pág. 48

³⁷ Desde este punto a la letra j, tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 44.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.

- j) Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

7.6 Protocolo de atención con enfoque de género³⁸

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

Para definir el protocolo de atención con enfoque de género es importante tener en cuenta las siguientes definiciones:

Lenguaje incluyente

Expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, la diversidad de género, contribuyendo a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

Sexismo

Se refiere a todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas en razón de su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

Esteriotipos de género

Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

Imaginarios

Son un patrimonio de ideas y de imágenes mentales acumuladas, recreadas y tejidas en una trama, por parte del individuo en el curso de su socialización, es decir, a lo largo de toda su vida. Ningún individuo elabora estas construcciones de sentido aislado de los otros,

³⁸ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 2, febrero de 2022. Pág. 54.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

sino en diálogo y en interacción con los otros, es decir, intersubjetivamente, y valiéndose de herramientas socialmente construidas, como es el lenguaje. (Lindón, 2008a: 41).

Discriminación contra la mujer

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma.³⁹

Discriminación contra las niñas y las mujeres

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.⁴⁰

Recomendaciones para la atención de mujeres:

- a) Desarrolle acciones que incorporaren el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Canal Capital emitida por la Secretaría General en 2019 https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/Guia%20de%20lenguaje%20claro%20e%20incluyente%20del%20distrito%20Canal%20Capital.pdf.
- b) Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluya a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- c) Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.

³⁹ Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. (CONPES D.C. 14 de 2021)

⁴⁰ Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala



**MANUAL DE
RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA**

CÓDIGO: ARCC-MN-001

VERSIÓN: 14

FECHA: 18/12/2025

**RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

- d)** Durante la atención no multiplique comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- e)** Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de la entidad, deben producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como ciudadanas y actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Se recomienda en todos los canales de atención a la ciudadanía se divulgue la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, la cual se puede consultar, en el siguiente enlace: <http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>.

Canal Telefónico

Se recomienda incluir la información de las líneas telefónicas gratuitas disponibles 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio: Línea Púrpura 01 8000 112137, WhatsApp Púrpura 3007551846 y la línea de orientación a mujeres víctimas de violencias 155.

Adicional a esto, incluir información de la línea Calma 018000423614, la cual atiende a los hombres mayores de 18 años residentes en Bogotá, quienes podrán llamar de manera gratuita para ser escuchados y orientados, el objetivo es establecer un canal de escucha y acompañamiento psicoeducativo para hombres en Bogotá, contribuyendo a la transformación de las masculinidades en la ciudad.

A continuación, se brindan algunos ejemplos de imaginarios y estereotipos que reproducen los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres en razón a la división sexual.

Algunos ejemplos sobre estereotipos de género:

- a)** Rasgos de personalidad: se espera que las mujeres sean complaciente y emocionales, y los hombres seguros y agresivos.
- b)** Comportamiento doméstico: se espera que las mujeres realicen los trabajos de cuidado, y los hombres se encargan de las finanzas o lo mecánico.
- c)** Ocupaciones: se espera que las mujeres sean profesoras o enfermeras, y los hombres médicos ingenieros.
- d)** Físico: se espera que las mujeres sean delgadas y elegantes, y los hombres altos y musculosos.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

7.7 Protocolos ante situaciones específicas⁴¹

A continuación, se presentan los protocolos para la actuación inmediata, diligente y respetuosa cuando se presenten situaciones específicas o imprevistas, garantizando la calma, la confianza de la ciudadanía y el buen desarrollo del servicio, incluso en medio de contingencias internas o externas.

7.7.1 Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ)

Este protocolo aplica cuando en el proceso de atención ciudadana se identifique, observe o escuche alguna situación que sugiera un posible caso de violencia de género o violencia contra niños, niñas, adolescentes o jóvenes (NNAJ).

Esta atención se basa en el principio de debida diligencia reforzada, enfoque de derechos humanos, interés superior de la niñez y perspectiva de género.

En caso de violencia contra la mujer:

- a) Escucha activa y respetuosa. No minimice ni dude del relato de la persona.
- b) Garantice un espacio seguro y privado de atención para permitir la expresión segura.
- c) Evite la revictimización, no pregunte detalles innecesarios ni emita juicios.
- d) Oriente inmediatamente sobre la ruta institucional:
 - I. Línea 155 (orientación nacional gratuita).
 - II. Línea Púrpura Distrital (Secretaría de la Mujer - Bogotá): 01 8000 112 137 o WhatsApp 300 755 1846.
- e) Remita o contacte a la Comisaría de Familia más cercana, si hay riesgo inminente, presencia del agresor o denuncia penal requerida o en el caso de peligro inminente, contacte de inmediato a la Policía Nacional 23) o a la autoridad competente.

En caso de violencia contra niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ):

- a) Escuche con calma, use lenguaje claro sin insistir en detalles.
- b) Evite interrogar o profundizar en el relato y registre únicamente datos esenciales (nombre, edad, contacto de adulto responsable si es posible).
- c) Contacte inmediatamente a:
 - I. ICBF Línea 141 (orientación y activación de ruta de protección).
 - II. Comisaría de Familia o Defensoría de Familia local.
 - III. Policía de Infancia y Adolescencia (Línea 123).

⁴¹ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, noviembre de 2025. Pág. 51.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

- d)** No entregue al menor a personas no autorizadas o sospechosas.
- e)** En caso de riesgo extremo, solicite acompañamiento policial inmediato.

Derivación formal: se debe garantizar la activación de la ruta con las entidades competentes (ICBF o Comisaría de familia), elaborando un informe dirigido al superior inmediato con los datos mínimos (sin profundizar en detalles sensibles), esto es:

- a)** Datos de la persona afectada (sin vulnerar confidencialidad).
- b)** Breve descripción de la situación observada o manifestada.
- c)** Entidades o autoridades notificadas.
- d)** Hora y fecha de la actuación.

Este informe debe ser tratado con carácter confidencial y bajo reserva.

7.7.2 *Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)*

Situaciones internas o de emergencia, por ejemplo, un apagón, evacuación o si hay una alerta de seguridad. Para ello:

- a)** Recuerde mantener una postura tranquila.
- b)** Identifique las salidas de emergencia e informe a la ciudadanía con instrucciones claras lo que debe hacer, por ejemplo: "Por seguridad de todas las personas, en este momento debemos evacuar el lugar siguiendo las indicaciones del personal autorizado."
- c)** Guíe de forma ordenada hacia las salidas de emergencia.
- d)** No deje solos a menores de edad, personas con discapacidad o población vulnerable.
- e)** No emita rumores ni especulaciones.

7.7.3 *Descongestión de filas y tiempo de atención*

Por la naturaleza del servicio en Canal Capital no se generan filas de usuarios, sin embargo, en el presente manual, se establecerán mecanismos de descongestión de filas y los tiempos de atención con el fin de estar preparados en los casos que se presenten congestiones.

Las acciones son las siguientes:

- a)** Los funcionarios encargados de la recepción deberán preguntar a la ciudadanía a dónde se dirige, y avisarle de inmediato al encargado del área.
- b)** Si el peticionario se dirige al área de Atención a la ciudadanía se atenderá por orden de llegada (no habrá sistema de turnos). Excepto si la persona se encuentra en

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

condiciones especiales como mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, niños y niñas o personas en condición de discapacidad.

- c) El tiempo establecido se definirá de acuerdo con la magnitud de la solicitud, en todo caso no se excederá de un tiempo mayor a 15 minutos por persona.
- d) Dependiendo del tema la persona será remitida al área competente de respuesta de forma inmediata.
- e) Los tiempos de respuesta para las PQRS, allegadas de forma presencial, serán los mismos establecidos en la Ley y se le informará a la ciudadanía sobre esta medida, para tal caso se tomarán los datos de contacto del peticionario.
- f) Las solicitudes de copias, recibos de consignación, solicitudes de visitas académicas y servicios sociales se recibirán por el correo electrónico oficial de Canal Capital para agilizar el trámite o procedimientos.

7.7.4 Atención a personas en estado de embriaguez

Este protocolo se basa en los principios de respeto, seguridad y profesionalismo. Su objetivo es orientar la atención a personas bajo la influencia del alcohol que generen desórdenes, conflictos o conductas inapropiadas, brindando lineamientos para una intervención segura y eficiente, protegiendo tanto al personal de Canal Capital como a la ciudadanía.

Se sugieren las siguientes recomendaciones:

- a) Identificar la situación: el personal debe estar capacitado para reconocer signos de embriaguez, como dificultad para hablar o caminar, olor a alcohol, comportamiento errático o agresivo.
- b) Evaluar el riesgo: determine si la persona representa un riesgo para sí misma, para el personal o para otros visitantes.
 - Riesgo bajo: la persona está ebria pero tranquila y no causa problemas. Mantenga una actitud calmada y profesional, hable con voz baja y lenguaje claro. Si no es agresiva, puede preguntarle si necesita ayuda para conseguir un taxi o contactar a alguien, facilitando su salida de manera segura.
 - Riesgo alto: la persona es agresiva, disruptiva o parece incapaz de cuidar de sí misma. Active la ruta de gestión de riesgo: primero aléjese para protegerse, nunca intente retener a la persona por la fuerza. Notifique de inmediato a su supervisor o al equipo de seguridad.
 - Peligro inminente: si la persona representa un riesgo para sí misma o para otros y no responde a las instrucciones, contacte a la policía o a los servicios de emergencia (bomberos, ambulancia).

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

- c) Documentar el incidente: registre detalles del hecho, incluyendo hora, lugar, personas involucradas y acciones tomadas. Esta información es importante para seguimiento, referencias futuras o en caso de quejas.

7.7.5 Sobrecarga emocional del servidor(a) público(a)

Hace referencia a la reacción inmediata que puede presentar una persona ante una situación estresante o traumática, la cual puede manifestarse con intensa carga emocional, desorientación y confusión. Durante este estado pueden aparecer síntomas físicos (como temblores, agotamiento o insomnio), emocionales (miedo, tristeza, irritabilidad) y conductuales (aislamiento o llanto). Estas reacciones son normales y esperables; por ello, en Canal Capital es necesario aplicar primeros auxilios psicológicos cuando se presenten estas situaciones.

Se sugieren las siguientes recomendaciones:

- a) Brinde un espacio privado, si es posible, para facilitar un ejercicio de escucha activa.
- b) Use un tono de voz bajo, pausado y calmado, transmitiendo seguridad con frases como: "Está seguro/a aquí. Respiremos juntos lentamente...".
- c) Evite el contacto físico y no invada el espacio personal de la persona.
- d) Solicite apoyo de personal capacitado si, después de estos pasos, la persona no logra tranquilizarse.
- e) No deje sola a la persona hasta que llegue el apoyo especializado (Línea 123 o servicios médicos) o un miembro de su red de apoyo (familiar, amigo/a).

7.7.6 Crisis emocional de la ciudadanía

Cuando un colaborador (a), un servidor o servidora de Canal Capital se sienta desbordado/a o alterado/a durante la atención a la ciudadanía, es importante aplicar primeros auxilios psicológicos personales para garantizar su bienestar y mantener la calidad del servicio.

Se sugieren las siguientes recomendaciones:

- a) Deténgase unos segundos y respire profundamente tres veces.
- b) Reconozca la emoción, por ejemplo: "me siento tenso/a, pero puedo manejar esta situación". Recuerde que la incomodidad o las reacciones de la ciudadanía no son personales hacia usted.

	<p>MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</p>	<p>CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</p>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--	---

- c) Solicite apoyo si es necesario, pidiendo relevo temporal a un compañero/a o al coordinador de la dependencia.
- d) Retome la atención con actitud neutral y voz calmada.
- e) Después del evento, informe al líder de su área o solicite acompañamiento psicosocial si el impacto emocional persiste.
- f) Recuerde su importancia y cuidado personal: su labor garantiza los derechos de la ciudadanía, y su bienestar es fundamental. Mantener su equilibrio emocional protege su salud y fortalece la calidad del servicio que brinda. Cuidarse es también cuidar a los demás.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO⁴²

El canal telefónico de Canal Capital permite la interacción directa y en tiempo real entre la ciudadanía y la entidad. A través de este canal, los ciudadanos pueden obtener información, realizar trámites, y presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y otros procedimientos administrativos. Este espacio está diseñado para ofrecer una comunicación accesible y eficiente con los servicios que Canal Capital pone a disposición de la comunidad.

Se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención por este medio:

- a) Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo usuario o usuaria le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.
- b) Tono y volumen de voz: se debe emplear un tono y volumen adecuados al comunicarse con la ciudadanía. Una voz excesivamente fuerte puede percibirse como agresiva, mientras que un volumen muy bajo puede dificultar la comprensión del mensaje.
- c) Vocalización clara: es importante articular correctamente vocales y consonantes para asegurar que la información sea entendida con precisión.

⁴² Adaptado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, Capítulo II, noviembre de 2025. Pág. 18.



- d) Evitar sonidos inapropiados durante la llamada: se deben evitar ruidos o elementos que interfieran con la vocalización, retirando de la boca objetos como esferos, alimentos o chicles.
- e) Ritmo de comunicación acorde al interlocutor: la información debe transmitirse a una velocidad que se ajuste a la capacidad de comprensión de la persona que realiza la consulta.
- f) Atención amable y respetuosa: la actitud se percibe incluso por vía telefónica, por lo que la cordialidad y el respeto deben prevalecer en toda interacción.
- g) Dedíquese exclusivamente a la ciudadanía, no lo intromida constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.
- h) Sonríe mientras habla, aunque no lo puedan ver, su interlocutor puede percibir cuando lo hace. Sonreír por teléfono trae los siguientes beneficios:
 - Es una forma consiente de relajarse.
 - Comunica un tono amistoso y cordial.
 - Se oye por teléfono y es síntoma de predisposición a la ayuda, demuestra interés y crea un clima empático entre los interlocutores.
 - Siempre se percibe su ausencia.
 - Refleja una actitud positiva y reclama una actitud similar por parte del interlocutor.
 - En la presentación y en la despedida, juega un importante papel en la creación de un buen clima y una impresión favorable.
- i) Nunca grite, aunque la comunicación sea nefasta.
- j) Uso del siguiente guion: en los diferentes momentos del ciclo de servicio, se deben aplicar los guiones definidos por Canal Capital para garantizar uniformidad en la atención.
 - Saludo inicial

“Buenos días/tardes. Se comunica con Canal Capital. Mi nombre es [Nombre de quien contesta]. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

(Esperar respuesta.)

“Señor/señora [Apellido o nombre de la persona], ¿en qué puedo ayudarle?”

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

- Escucha y confirmación de la solicitud

Después de escuchar a la persona:

“Señor/señora [Nombre], para confirmar que le entendí bien, ¿usted desea... [repetir brevemente la solicitud]?”

- Gestión de la solicitud

Si es una solicitud de información:

“Con gusto, señor/señora [Nombre], le brindo la información...”

Si es una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia:

“Señor/señora [Nombre], puedo ayudarle a registrar su [tipo de solicitud]. Le solicitaré algunos datos para continuar.”

Si se trata de un servicio o procedimiento:

“Señor/señora [Nombre], le explico el paso a paso...”

- Confirmación de la información

“Señor/señora [Nombre], ¿la información brindada ha sido clara?”

- Cierre de la atención

“¿Hay algo más en lo que pueda servirle, señor/señora [Nombre]?”

(Si la respuesta es no):

“Canal Capital agradece su comunicación, señor/señora [Nombre]. Que tenga un excelente día.”

- k)** Verificación de herramientas de trabajo: antes de iniciar la atención, es necesario comprobar que el computador, los aplicativos, los sistemas de gestión, el teléfono y los documentos requeridos estén disponibles y en correcto funcionamiento.
- l)** Escuche atentamente lo que la persona le manifiesta, la habilidad de escuchar permite crear una conexión con el usuario lo que le permitirá prestar un buen servicio.
- m)** Cuando sea necesario poner la llamada en espera, se debe informar al ciudadano el motivo y el tiempo aproximado que tomará la gestión. Durante este período, la

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

llamada debe retomarse periódicamente para brindar acompañamiento y evitar que la persona decida finalizarla.

- n)** Al regresar a la comunicación, se debe agradecer al ciudadano por la espera o disculparse si el tiempo informado fue superado. Si la información solicitada ya está disponible, se debe continuar con la atención de manera inmediata, sin generar retrasos innecesarios.
- o)** En caso de que la solicitud deba ser atendida por otra área, se debe informar previamente a la persona la razón por la cual su llamada será dirigida a otro funcionario o dependencia.
- p)** La transferencia debe realizarse de manera adecuada, asegurando que la comunicación se establezca correctamente. La persona que reciba la llamada transferida deberá aplicar el guion establecido para estos casos y continuar la atención sin interrupciones.
- q)** Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- r)** Permitirle a la ciudadanía colgar primero.
- s)** Si se tomó un mensaje para otro servidor o servidora público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recuerde que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

9. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL⁴³

Con el objetivo de alinearse con las políticas de modernización del Estado y fomentar el uso de nuevas tecnologías, Canal Capital pone a disposición de la ciudadanía un canal virtual de atención a través de su sede electrónica www.canalcapital.gov.co y del correo ccapital@canalcapital.gov.co. Este espacio permite acceder a servicios en línea, facilita la comunicación con el Canal desde cualquier lugar y promueve un cambio cultural hacia la interacción digital.

El canal virtual está conformado por:

⁴³ Adaptado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, versión 3, Capítulo II, noviembre de 2025. Pág. 20.

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

Portal transaccional de servicio a la ciudadanía:

El portal transaccional de servicio a la ciudadanía es una solución pensada para reunir en un solo lugar toda la oferta institucional de servicios distritales. Funciona como un espacio que acerca la oferta y la demanda, brindando a las personas una puerta única de acceso a los trámites, servicios, canales e información del Distrito Capital. Disponible en <https://bogota.gov.co/servicios/>, este portal se propone garantizar un acceso ágil, integrado, seguro y centrado en las necesidades de la ciudadanía, simplificando la interacción con las entidades distritales.

Su implementación fortalece el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, asegurando que cada persona pueda resolver sus necesidades de manera confiable y oportuna.

El portal permite simplificar procesos, unir esfuerzos entre entidades, promover la transparencia y la inclusión, y generar valor público a través de servicios claros y accesibles. De esta manera, se convierte en un pilar para construir confianza y optimizar la experiencia ciudadana, en coherencia con los principios de calidad, accesibilidad, innovación y transformación digital que orientan la gestión distrital.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha:

Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito”.

Se recomienda considerar las indicaciones descritas en el apartado de accesibilidad, con el fin de aplicarlas en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales, además de las siguientes recomendaciones:

- a) Asegúrese de que las dependencias del Canal respondan los requerimientos en el menor tiempo posible y los remitan por correo electrónico al área de Atención a la Ciudadanía para que esta realice el cierre correspondiente en el Sistema.
- b) Mantenga siempre una comunicación constante con la ciudadanía sobre los trámites y las acciones realizadas, indicando el responsable del cumplimiento y el plazo para dar solución o respuesta. Además, aplique la encuesta de satisfacción a la ciudadanía por el servicio recibido a través del canal de atención utilizado.
- c) Verifique que los elementos necesarios (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos requeridos para la atención estén disponibles antes de iniciar la interacción.



- d) Atienda de manera amable y respetuosa; recuerde que la actitud también se percibe a través de medios escritos.
- e) Utilice los guiones establecidos por la entidad durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en chat.
- f) Cuide la ortografía en todas las comunicaciones, ya que una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- g) Comunique la información con frases o párrafos cortos que faciliten la comprensión y fluidez de la conversación.
- h) Transmite la información al ritmo del interlocutor, ajustándose a su capacidad de comprensión.
- i) Dé inicio al servicio de manera rápida, respondiendo las preguntas por orden de entrada.
- j) No deje que transcurra mucho tiempo sin comunicarse con la persona, para evitar que piense que ha perdido contacto.

9.1 Chat en línea Jivochat.

Para atender los requerimientos de la ciudadanía se ha dispuesto en la sede electrónica de Canal Capital, el chat en línea integrado con los mensajes internos de la red social Facebook y la línea de WhatsApp para el cual se debe seguir el siguiente protocolo:

- a) Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- b) Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez la persona acceda al chat.
- c) Espere un momento mientras la persona digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si se encuentra en línea. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.
- d) Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, sobrepasa las posibilidades del uso del chat. De ser así, informe a la ciudadanía y brinde las opciones que procedan.
- e) Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar a la ciudadanía que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como:

“Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita”.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

- f) Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, se da respuesta a la ciudadanía y se incluye los enlaces a los conceptos cuando haya lugar. Se termina preguntando: “¿es satisfactoria la respuesta?”.
- g) Antes de enviar la respuesta, revise las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y, si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- h) Al finalizar, envíe un mensaje de cierre a la ciudadanía para comprobar que entendió la respuesta.
- i) Evite terminar la conversación sin haber confirmado que la persona quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que vuelva a ingresar al chat.
- j) Una vez se haya confirmado que está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio, así:

Ha sido un gusto atenderle. Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, entender sus necesidades, obtener información que permita satisfacerlas de manera más efectiva y mejorar nuestros servicios, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

<https://forms.gle/Tos17iMs415NbakJ6>

Gracias por comunicarse con el chat institucional de Canal Capital. Que tenga un excelente día.

9.2 Redes sociales

Una red social es un espacio digital en el que la ciudadanía interactúa, comunicándose entre sí o compartiendo información. Canal Capital cuenta con redes sociales como [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [TikTok](#), [WhatsApp](#) y [YouTube](#) donde interactúa constantemente con la población que las manejan.

Justamente, con motivo del crecimiento de los ecosistemas digitales, las redes sociales no solo han venido constituyéndose en canales de emisión de información institucional, sino en canales de atención para diversas inquietudes, solicitudes o peticiones ciudadanas.⁴⁴

Así las cosas, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante la Directiva 004 de 2021 emitió *“lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”*, con los cuales se han venido gestionando las diversas solicitudes ciudadanas, sin embargo, se ha evidenciado una necesidad de formular

⁴⁴ Tomado de la Circular No 002 de 2023, Lineamientos para el manejo y la atención al ciudadano a través de redes sociales.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

precisiones complementarias en el tema, por lo cual se establecen los siguientes lineamientos mediante Circular 002 de 2023:

- a) Para garantía en las fuentes de información, las cuentas de redes sociales de la entidad deben surtir el proceso respectivo de verificación, con el fin de garantizar y confirmar la autenticidad de una cuenta pública.
- b) Las cuentas de redes sociales de Canal Capital deben contar con la trazabilidad de cantidades y tipo de peticiones, así como de usuarios y contraseñas en donde mínimo dos (2) miembros de los equipos encargados de su manejo tengan accesos continuos y permiso de configuración. Dentro de la respectiva trazabilidad debe contarse con el registro diario de las distintas peticiones que son allegadas, discriminando cantidad y tipo para registrarse en la respectiva base de datos.
- c) Para la adecuada atención de las inquietudes, sugerencias, solicitudes o peticiones ciudadanas de atención inmediata, se recomienda la creación de un repositorio de respuestas en donde se clasifique y catalogue la información de acuerdo a los temas más recurrentes de consulta y conforme a la competencia de la entidad.
- d) Cuando no se cuente con información clasificada y catalogada en el repositorio de respuestas, será necesario acudir a fuentes externas de información.
- e) Cuando la pretensión invocada dentro de la petición corresponda a una sugerencia o propuesta, deberá dirigirse y registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Teniendo en cuenta que el servicio a la ciudadanía por redes sociales es un evento recurrente debido a la naturaleza de la entidad y en cumplimiento de la normativa mencionada se ha establecido el siguiente manejo para las peticiones ciudadanas:

- a) Buscar manualmente en la bandeja de entrada y leer los mensajes y/o comentarios de la red social.
- b) Dado que Canal Capital cuenta con la integración de los mensajes internos o bandeja de entrada de Facebook con el chat institucional, la persona encargada solo deberá revisar los comentarios de las publicaciones en la plataforma.
- c) Identificar si el mensaje y/o comentario es una petición, queja, reclamo, consulta o solicitud de la ciudadanía.
- d) Categorizar según la complejidad del mensaje y/o comentario. Si tiene respuesta inmediata, recurrir al repositorio de respuestas.
Dar respuesta clara y concisa teniendo presente la cantidad de caracteres permitidos en las diferentes redes sociales, para Tik Tok son 150.
- e) En caso de que la petición, sugerencia, solicitud u otro deba escalarse se debe informar a la ciudadanía la razón y guiarla para que presente su petición, queja, reclamo o sugerencia por los mecanismos establecidos para tal fin.
- f) Registrar en una base de datos las PQRSD diariamente
- g) Cerrar la PQRSD una vez se haya dado respuesta.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

10. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

La medición del nivel de satisfacción en Canal Capital tiene como objetivo conocer si la atención fue prestada con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

Con el fin de promover la mejora continua en la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía, Canal Capital realiza encuestas de satisfacción, con el propósito de determinar el grado de aceptación del servicio recibido.

Semestralmente, se publica en la página web un informe que permite adoptar las medidas necesarias para fortalecer los protocolos de atención y mejorar la calidad del servicio prestado por Canal Capital.

Una persona satisfecha se convierte en un multiplicador de experiencias positivas, contribuyendo a la buena imagen de la entidad e incrementando su credibilidad institucional.

11. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben contemplar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y normas que lo modifiquen, y en la reglamentación interna que se ha expedido o se llegare a expedir.

11.1 Modalidades de las peticiones

Las peticiones se deben clasificar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, atendiendo las modalidades establecidas en el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el marco de la Ley 1755 de 2015 así:

- a) Derecho de petición de interés general: solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- b) Derecho de petición en interés particular: solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- c) Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- d) Reclamo: manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



- e) Sugerencia: manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- f) Denuncia por actos de corrupción: manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor o servidora público.
- g) Felicitación: manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
- h) Solicitud de acceso a la información: facultad que tienen la comunidad de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- i) Solicitud de copias: reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.
- j) Consulta: solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

Mediante el ejercicio del derecho de petición la ciudadanía podrá requerir en Canal Capital, entre otros, los siguientes servicios:

- I. Reconocimiento de un derecho.
- II. Solicitud de prestar un servicio.
- III. Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- IV. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- V. Solicitar copias de material薄膜ico.
- VI. Solicitar visitas y asesorías académicas.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor y servidora o contratista de Canal Capital deberá, si la persona lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores y servidoras de Canal Capital no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si la persona insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores y servidoras de Canal Capital de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes⁴⁵, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un usuario o una usuaria solicite copia de un documento sometido a reserva, y ante la negativa, se insista en la misma, la entidad deberá agotar el trámite de insistencia previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 modificada por la Ley 1755 de 2015, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

Con el fin de garantizar la protección de identidad del o la denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas en los casos de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, los funcionarios que intervienen en este proceso, deben firmar de acuerdo a lo establecido en la Directiva Conjunta 001 de 2021 un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información, que le permita a la ciudadanía tener la certeza de que su identidad y/o la información brindada estará protegida y por ende no será divulgada, guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la Ley de protección de datos personales⁴⁶.

Cada vez que la entidad realice un cambio en el personal mencionado anteriormente, se debe firmar un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información por la persona que ingresa.

11.2 Términos para resolver las solicitudes de la ciudadanía⁴⁷

Teniendo en cuenta lo previsto en la normativa vigente toda petición de interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, el plazo es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

⁴⁵ Ley 1437 de 2011, artículo 17 modificado por la Ley 1755 de 2015.

⁴⁶ Tomado de la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021.

⁴⁷ Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por la Ley 1755 de 2015.

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	--	---

Las consultas a las autoridades, el plazo es de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse a la ciudadanía de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Canal Capital deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si Canal Capital no es la entidad competente para resolver la solicitud de la persona, lo informará de inmediato al interesado o interesada si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción, si la persona obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario (a)⁴⁸.

11.3 Trámite de petición PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Para el trámite de PQRS tenga en cuenta:

- a) Todas las consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.
- b) Las consultas atendidas por los canales de atención y redes sociales son peticiones.
- c) Las peticiones son un mecanismo por el cual se busca promover y fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía como un espacio de participación y control social.
- d) Las peticiones deben ser atendidas con oportunidad y calidad en su respuesta.

El proceso de gestión de peticiones debe cumplir las siguientes fases:

⁴⁸ Ley 175 de 2015, artículo 21.



- a) Recepción.
- b) Radicación.
- c) Asignación.
- d) Resolución.
- e) Remisión.
- f) Respuesta.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, este tratamiento se dará por el área de atención a la ciudadanía y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la ciudadanía, se debe realizar en el Sistema Bogotá te escucha, clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados y radicar en la ventanilla de correspondencia de la entidad para luego asignarlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema Bogotá Te Escucha con su respectiva respuesta o tratamiento dado.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se resuelva dentro de la debida oportunidad legal y se cierre finalmente en el sistema.

Según lo establecido en el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá no se registrarán en el Sistema Bogotá Te Escucha las siguientes peticiones:

- a) Petición entre autoridades: son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Deben resolverse en un término no mayor de 10 días hábiles.
- b) Solicitud de informes por los congresistas: los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. Deben resolverse dentro de los 5 días siguientes.

11.3.1 Recepción de peticiones

Es indispensable que la entidad cuente con una persona idónea para la atención de los diferentes requerimientos de la población, y que conozca las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Al recibir la petición:

- a) Identifique si la entidad es o no competente para resolver la solicitud de la persona.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

- b) Identifique si la solicitud está completa o si falta algún requisito, de ser así infórmeme a la ciudadanía.

En ningún caso se devolverán solicitudes que se consideren incompletas o inadecuadas.

11.3.2 Clasificación de peticiones

Para la clasificación de peticiones se debe tener en cuenta:

- a) Petición prioritaria. A través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, si se trata de una petición presentada por un periodista o, si es presentada por un niño, niña o adolescente. En este caso se deberá priorizar su atención y resolución.
- b) Modalidad de petición. Derecho de petición en interés general o particular, solicitud de información, consulta, petición de una autoridad administrativa, solicitud del Congreso, o si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data.

11.3.3 Radicación de peticiones

Se debe registrar en el Sistema Bogotá te escucha las peticiones ciudadanas recibidas con excepción de las mencionadas en el punto 7.2 del presente manual. De igual manera Canal Capital radica en la ventanilla de correspondencia de la entidad las peticiones para asignarles un radicado interno dejando constancia de la fecha y hora de recibido por parte de la entidad.

11.3.4 Asignación de peticiones

Realice el análisis sobre la competencia de la solicitud para remitirla al área encargada de proyectar una respuesta de fondo. En caso de que la petición se deba remitir a otra entidad informe a la ciudadanía.

Se debe tener en cuenta que, para la estructuración de la respuesta, la entidad debe adoptar los lineamientos técnicos del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar una cercanía a la ciudadanía, garantizar el ejercicio de sus derechos y cambiar la percepción negativa que tienen las personas frente a la administración.

Con el fin de cumplir con los tiempos establecidos por ley para la respuesta de peticiones, el funcionario o funcionaria encargado de asignar la petición sugerirá la fecha para la cual se debe proyectar la respuesta.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

11.3.5 Resolución y proyección de respuesta

Para la resolución se debe generar una respuesta clara, cálida, oportuna y coherente, es decir, que la respuesta resuelva de fondo la solicitud de la comunidad empleando un lenguaje claro para la ciudadanía. Procure que no sea necesaria la presentación de una nueva petición.

- a)** Remisión: prepare la respuesta para que esta sea remitida al peticionario por el mismo canal que ingresó.
- b)** Respuesta: ponga en conocimiento de la persona la respuesta dada a su petición, solo hasta este momento culmina la gestión. Para remitir una respuesta por correo físico, debe seguir el procedimiento establecido por Gestión Documental en el Manual de Correspondencia.

Para dar respuesta a la ciudadanía se deben tener en cuenta los siguientes criterios de calidad establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

- I.** Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- II.** Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- III.** Calidez: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- IV.** Oportunidad: hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

La notificación de la respuesta se podrá realizar por medios electrónicos siempre que la persona haya aceptado este medio de notificación.

11.4 Situaciones especiales en la gestión de peticiones

Es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos en las situaciones especiales relacionadas a continuación:

11.4.1 Peticiones verbales

Lo ideal es que cuando se presente una petición de manera verbal esta sea solucionada de manera inmediata apelando a la idoneidad de quien esté atendiendo a la ciudadanía, es decir, que la misma sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública.

En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición SI deberá ser registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para continuar con la gestión correspondiente.



11.4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva y la persona solicitante haya presentado recurso de insistencia, la servidora o el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital). Dicho recurso deberá ser presentado por escrito y sustentado en la diligencia de notificación. El juez administrativo decidirá dentro de los (10) diez días siguientes.⁴⁹

11.4.3 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si la peticionaria o el peticionario dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.⁵⁰

En caso de no poder notificar a la ciudadanía del trámite de su petición por desconocimiento de sus datos se fijará en la página web de esta entidad la respuesta y/o trámite que ha surtido dicha petición en la sección de servicio a la ciudadanía, en virtud de los dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 el cual establece:

"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".

⁴⁹ Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre de 2020. Pág. 28.

⁵⁰ Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre de 2020. Pág. 29.



11.4.4 Qué hacer cuando no se puede cumplir con los términos de respuesta de una petición

Teniendo en cuenta lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. Con el fin de cumplir con lo descrito anteriormente se sugiere usar la opción de respuesta parcial en el Sistema Bogotá Te Escucha, espacio para informar a la ciudadanía los motivos y la fecha en que se dará respuesta de fondo a su requerimiento.

11.4.5 Peticiones de veedurías ciudadanías

La gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) presentadas por las veedurías ciudadanos constituye una oportunidad para fortalecer el control social, promover la transparencia y enriquecer la interacción entre la ciudadanía y la entidad. Estas solicitudes se atienden bajo los procedimientos generales establecidos, garantizando un trámite equitativo y coherente con los estándares institucionales. Este enfoque se fundamenta en la Ley 1755 de 2015, que reconoce el derecho de todas las personas a presentar peticiones ante las autoridades y establece que su atención debe regirse por los principios de igualdad, imparcialidad, eficacia y debido proceso. En consecuencia, las PQRS radicadas por las veedurías ciudadanas son gestionadas con los mismos lineamientos aplicables a cualquier solicitud ciudadana, asegurando un tratamiento uniforme que respalda la transparencia y la confianza en la gestión pública.

11.5 Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

Atendiendo a lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”, Canal Capital ha adoptado como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas el aplicativo implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Bogotá Te Escucha”. Por lo tanto, en el presente manual se definen cuáles peticiones serán objeto de registro en el aplicativo y cuáles no.

- a) Peticiones presentadas por autoridades o entidades: teniendo en cuenta que el aplicativo es para registro de peticiones ciudadanas quedan excluidas aquellas que sean presentas por otras entidades.



Nota: se registrarán aquellas que dan traslado por competencia de una petición ciudadana.

- b) Peticiones verbales: lo ideal es que este tipo de peticiones se resuelvan de forma inmediata, en caso de no poder hacerlo se hará el registro en el sistema.
- c) Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA): las solicitudes de permiso de retransmisión de la señal identificadas como un OPA de la entidad y las demás que reciban este tratamiento, no tendrán lugar a registro en el sistema, sin embargo, si estas son radicadas directamente por la ciudadanía en el sistema o deben ser trasladadas por competencia a otra entidad deben ser radicadas en el aplicativo.
- d) Felicitaciones: esta modalidad de petición debe ser registrada en el sistema para fines estadísticos, sin embargo, pueden ser objeto de respuesta por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación en el sistema, indicando que una vez analizada la misma, no contiene una petición ciudadana.
- e) Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad: las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo serán registradas en el sistema. No se deben registrar aquellas que se relacionan directamente con el personal de seguridad, aseo y cafetería de los puntos presenciales de atención, así como, las convocatorias de talento humano, solicitudes de información de personal o de las plantas de la entidad, o sobre los procesos de contratación adelantados por la entidad, también las que solicitan el envío del arte de la campaña o información del uso de la campaña. Tampoco serán registradas las solicitudes de audiencia pública.
- f) Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.
- g) Presentación de ofertas de servicios: la presentación de portafolios de servicios no será registrada en el sistema.

Se deben ingresar todas las peticiones ciudadanas al aplicativo sin importar el canal de atención por el que se haya recibido.

Registro de la petición en el Sistema: Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se debe registrar la petición en dicho sistema a más tardar el día hábil siguiente a su recibo y radicación. De igual manera, tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	---	---

11.6 Georreferenciación de las peticiones

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es una herramienta que sirve para capturar información relevante y estructurada como fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

El análisis de la información proveniente del sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando su localización; por tanto, es de vital importancia que se registren los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o del peticionario asociados a la petición.

La persona que registre la petición en el sistema debe procurar tener la información completa del usuario o usuaria para tener éxito en el registro de la dirección.

11.7 Traslado de peticiones

En cumplimiento de la Directiva Presidencial de Cero Papel⁵¹ las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y que deban trasladarse a otra entidad se gestionaran a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con excepción de aquellas que contengan libros, folletos, planos, CD o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción, al igual que aquellas peticiones que sean de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Al trasladar una petición registrada en el Sistema, esta se envía de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya mencionados; sin embargo, es deber de la entidad dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, teniendo en cuenta que en un principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema.

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe prestar atención a lo que manifieste en la petición, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.⁵²

Ante el recibo de una petición registrada propiamente por una persona en el Sistema, se debe evaluar el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema.

⁵¹ Directiva Presidencial 04 de 2012

⁵² Tomado del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía de Bogotá pág. 40

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

En caso de que se requiera trasladar una petición a una entidad de orden nacional o privado, se debe remitir mediante oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente.

12. DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, CONFLICTO DE INTERESES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES⁵³

El Distrito Canal Capital cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, el cual es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de esta plataforma, se adelantará la centralización de las denuncias por presuntos actos de corrupción que son recibidas en los diferentes canales de atención que se describen más adelante, cumpliendo así, con el principio de armonización de canales.

Así, y con el objetivo de promover la eficiencia en la gestión, centralización y control de los casos, se dispondrá de los siguientes canales en la entidad, para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- a) Línea 195; por este canal la ciudadanía tendrá la posibilidad de presentar denuncias, y obtener orientación personalizada frente a sus casos, con el fin de registrar y direccionar adecuadamente las solicitudes.
- b) Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”; a través de la ruta <https://bogota.gov.co/sdqs/denuncias-por-actos-de-corrupcion>.
- c) De manera presencial y a través de la ventanilla de correspondencia de la entidad.
- d) En la sede electrónica de la entidad, se dispone de un botón visible para que la ciudadanía pueda presentar las denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde se encuentra la información guía sobre cuáles son actos de corrupción.

12.1 Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses a través de los diferentes canales de atención.

Recomendaciones para el registro de las denuncias elevadas por la ciudadanía a través de los canales descritos anteriormente:

- a) Solicitar a la persona, en la medida de lo posible, una descripción clara, detallada y precisa de los hechos (Qué ocurrió).

⁵³ Tomado de la Directiva Conjunta 005 del 20 de diciembre de 2023 que deja sin efectos a la Directiva 001 de 2021.



- b) Solicitar a la persona que describa cuándo y en dónde sucedieron los hechos. (Condiciones de tiempo, modo, lugar y/o entidad).
- c) Solicitar a la persona que señale el o los presuntos responsables o las señales particulares que permitan individualizarlo. (Quién o quiénes son los responsables - nombres y/o cargos).).
- d) Solicitar a la persona que adjunte las evidencias o elementos probatorios que sustentan el relato, en caso de tenerlas. (Fotos, grabaciones, documentos).
- e) Si así se autoriza, suministrar nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactar al denunciante en el evento de ser necesario.
- f) En el momento de solicitar los datos personales para el registro de la denuncia, se debe requerir dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactar a quien denuncia, en el evento de ser necesario.
Debe tenerse en cuenta lo descrito en el numeral 8.3 del presente Manual, sobre protección de identidad del o la denunciante, informando a la persona que puede presentar su denuncia de manera anónima, *evento en el cual se deberá informar que no se iniciarán acciones disciplinarias por quejas anónimas, salvo que se adjunten medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.*
- g) Preguntar a la persona si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál en la descripción de la denuncia.
- h) Las denuncias registradas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital Bogotá te escucha, en las cuales se evidencie falta de información adicional necesaria para su adecuado trámite, serán objeto de solicitud de ampliación en virtud de lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

Registro de la petición:

Al recibir una denuncia por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, independientemente del canal de recepción, se registrará, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá te escucha", clasificadas por el tipo de petición "Denuncia por actos de corrupción", el cual la direccionará de forma automática a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en la entidad.

Es importante tener en cuenta que:

- a) En los casos en los cuales se registre una solicitud en el sistema Bogotá te escucha, con una clasificación diferente a "*Denuncia por actos de corrupción*", y el funcionario encargado de este advierta que se trata de un posible acto de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, la reclasificará, marcando el tipo de petición "*Denuncia por actos de*

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	--

corrupción”, para que se direccione automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces u organismo distrital correspondiente.

- b)** Si a la Oficina de Control Disciplinario Interno o aquella que haga sus veces, llega directamente una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, debe solicitar el registro del caso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”, realizando el direccionamiento interno, o direccionándola a la entidad u organismo distrital competente.

Quien reciba la denuncia en un canal de doble vía, debe aclararle al o la denunciante que: *“las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes”*.

12.2 Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

La Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces debe tener en cuenta los siguientes aspectos para la gestión de las denuncias por posibles hechos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- a)** Si la petición no corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, o ninguna actuación que pueda tener relevancia disciplinaria, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente a la entidad competente para su trámite y gestión.
- b)** Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/sa, o un/una Concejal/la, la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces debe remitirla directamente al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, según corresponda).
- c)** Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor o servidora público del nivel directivo de una entidad diferente a la que recibió la queja, se deberá remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda.



Las Oficinas de Control Interno Disciplinario, de cada entidad u organismo distrital, tienen competencia para investigar a los servidores y ex servidores públicos del nivel directivo de la entidad distrital, excepto al máximo cargo directivo de la misma, el cual es competencia de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

12.3 Protección de identidad del denunciante

Es importante tener en cuenta que, frente a la identidad del denunciante, quienes realizan la orientación inicial a la población ya sea en el canal presencial o telefónico, deben solicitar datos personales para el registro en el sistema “Bogotá te escucha”; no obstante, la comunidad tiene derecho a solicitar el anonimato siempre y cuando la información suministrada esté fundamentada.

Por otra parte, frente a la protección de identidad de la o el denunciante identificado(a), deberá indicarse que esta información será tratada de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, así como con la Política de tratamiento de datos personales establecida en la entidad. Igualmente, se le informará que la denuncia será tramitada por la Oficina de Control Disciplinario Interno o la que haga sus veces.

12.4 Compromiso de confidencialidad

Con el fin de garantizar la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas en los casos de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, los y las funcionarias (os) que hagan parte del ciclo de recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información, que le permita a la ciudadanía tener la certeza de que su identidad y/o información brindada estará protegida y por ende no será divulgada, guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejoso e investigados acorde a la Ley de protección de datos personales.

Para este efecto, el representante legal de Canal Capital suscribirá el compromiso de confidencialidad anexo la Directiva 005 de 2023 y lo enviará al correo electrónico soporepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

Así mismo, la entidad deberá garantizar que los jefes o encargados de servicio a la ciudadanía y de correspondencia, así como las o los funcionarios (as) y colaboradores (as) que hacen parte del ciclo de gestión de las denuncias y peticiones en general, conozcan y suscriban este compromiso de confidencialidad, el cual debe ser archivado en sus hojas de vida o carpeta contractual, según corresponda.



13. REVISIÓN Y TRATAMIENTO DEL OPA REGISTRADO EN EL SUIT

Con el fin de integrar los trámites, otros procedimientos administrativos – OPAS y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, para dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 y en la Directiva Presidencial 02 de 02 de abril 2019 y demás guías y normas relacionadas, esta entidad tiene registrado en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT el OPA denominado *permiso de retransmisión de las señales de televisión*. Esto debido a que Canal Capital, no cuenta con trámites, por tanto, solo registra el OPA mencionado anteriormente.

Así las cosas, aunque la entidad no tenga trámites debido a su misionalidad, cada año se crea una estrategia de racionalización con el fin de simplificar, optimizar, integrar y digitalizar el acceso a los servicios de la entidad por parte de la ciudadanía.

Esta estrategia está encaminada a reducir tiempos, documentos, pasos o procedimientos en el proceso de obtención por parte de los canales comunitarios del permiso de retransmisión de las señales.

La estrategia de racionalización se encuentra anexa al [Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP](#), que está publicado en el botón de transparencia de la sede electrónica de la entidad en el menú *participa*, para consulta de la ciudadanía.

Del mismo modo, mensualmente se actualiza en el [Portal transaccional de servicio a la ciudadanía](#) (antes Guía de Guía de trámites y servicios del distrito) la información del listado de servicios que presta la entidad y los requisitos que deben cumplirse para que la ciudadanía acceda a ellos.

Registro y respuesta de Otros Procedimientos Administrativos (OPA)

De acuerdo con lo establecido en el [Manual para la gestión de peticiones ciudadanas](#) de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con el OPA: *permiso de retransmisión de las señales*, que se encuentra referenciado en el [Portal transaccional de servicio a la ciudadanía](#) (antes Guía de Guía de trámites y servicios del distrito), NO deberá ser registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha⁵⁴.

Únicamente serán registradas y gestionadas por el sistema Bogotá te escucha, las solicitudes relacionadas con el OPA, que son radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema, incluyendo las que sean registradas por otras entidades territoriales.

Aunado a ello, para radicar las solicitudes de permiso de retransmisión de las señales en correspondencia de la entidad, se debe verificar que la solicitud cuente con todos los

⁵⁴ https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf pág. 35.

 MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	---

requisitos para su gestión, tal y como está registrado en [Portal transaccional de servicio a la ciudadanía](#) (antes Guía de Guía de trámites y servicios del distrito), así como en la [Política de racionalización de trámites](#) de la entidad.

Una vez desde Correspondencia se haya asignado el número de radicado interno, se traslada al área de Programación por ser los encargados de su gestión y respuesta. Aunque estas solicitudes no se responden y/o gestionan desde Atención al Ciudadano, son incluidas en el cuadro de control y seguimiento de PQRS que se lleva en el área.

Se aclara a la ciudadanía que los servicios de la entidad, a excepción de las copias de material audiovisual, son completamente gratuitos y no requieren de intermediarios.

14. REVISIÓN PERIÓDICA DEL MANUAL

Este manual estará dispuesto en la Intranet de la entidad y deberá socializarse a todos los servidores y contratistas de Canal Capital.

Así mismo deberá revisarse periódicamente con el fin de evaluar su cumplimiento y hacer las acciones necesarias de mejora que se establecerán en el cuadro de “control de cambios”.

15. CONCLUSIONES

En Canal Capital entendemos que la atención a la ciudadanía es nuestra razón de ser y que cada persona que se acerca a nuestros espacios merece un trato digno, respetuoso y de calidad. Los esfuerzos de todo el equipo deben estar dirigidos a garantizar la satisfacción, el bienestar y la protección de los derechos de quienes interactúan con la entidad, teniendo en cuenta sus condiciones, contextos y necesidades específicas.

Brindar un servicio de excelencia requiere del compromiso, la empatía y la responsabilidad de cada servidor y servidora de Canal Capital, aplicando los protocolos y buenas prácticas establecidos para atender con profesionalismo, seguridad y sensibilidad a todas las personas, incluyendo menores, personas en condición de calle, migrantes, personas con discapacidad y aquellas que atraviesan situaciones de vulnerabilidad o crisis.

Hacer del servicio de calidad un propósito común significa asumir nuestra labor como un compromiso diario, en el que el cuidado de quienes atendemos y el cuidado de nuestro propio bienestar se complementan, fortaleciendo la confianza, la credibilidad y la imagen institucional de Canal Capital.

 Capital	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	--	---	---

16. BIBLIOGRAFÍA

- Cartilla "Si es posible quejarse adecuadamente" Veeduría Distrital 2010.
- Cartilla "como tratar adecuadamente a la ciudadanía" 2010.
- Manual de Respeto a la ciudadanía IDU 2008.
- Cartilla de Trámites y Servicios Secretaría Distrital de Movilidad 2008.
- Manual de Atención a la ciudadanía Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General Dirección Distrital de Servicio a la ciudadanía 2009.
- Manual de Atención a la ciudadanía CNCS Resolución No 2469 de 2012.
- Manual de Atención a la ciudadanía Policía Nacional, 2010.
- Planeación Nacional Programa Nacional de Servicio a la ciudadanía Herramientas 2010.
- Decreto 019 de 2012.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 197 de 2014.
- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición.
- Circular 032 del 2016.
- Directiva 001 de 2021.
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá julio de 2019.
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General. Diciembre de 2019 (versión 2).
- Manual para Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General. noviembre de 2020 (versión 3).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá, versión 2, febrero de 2019.
- Directiva 004 de 2021
- Circular 002 del 2023.
- Directiva 005 de 2023.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá, versión 3, noviembre de 2025.

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-MN-001 VERSIÓN: 14 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	---	--	---

17. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
2	17/05/2011	Versión 2: Actualización de la información del manual de conformidad con la normatividad vigente	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
3	30/10/2015	Versión 3: Actualización de la información del manual de conformidad con la normatividad vigente, se ajusta a la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión y se eliminan los anexos	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
4	14/03/2018	Versión 4: Se actualiza la información en el manual, se incluye el nuevo canal de acceso a los ciudadanos (chat en línea) y se reestructura el contenido del manual	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
5	30/04/2019	Versión 5: Se actualiza la información del manual y se articula con el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
6	02/08/2019	Versión 6: Se actualiza el capítulo 4.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL con el manejo de peticiones por redes sociales y el capítulo 4.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA, incluyendo el protocolo de atención a personas con discapacidad auditiva y visual.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
7	02/10/2019	Versión 7: se actualiza la información del manual incluyendo los protocolos de atención preferencial y con enfoque diferencial además de actualizar el Marco Normativo, esto homologando el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá según su circular No 005.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



MANUAL DE
RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA

CÓDIGO: ARCC-MN-001

VERSIÓN: 14

FECHA: 18/12/2025

RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
8	29/04/2020	Versión 8: se actualiza la información de la gestión de peticiones en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas teniendo en cuenta la Circular 007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre la actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. De igual manera se actualizó información sobre el programa del defensor del televíidente.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
9	25/06/2021	Versión 9: se actualiza la normativa del Manual, se incluye un capítulo sobre situaciones especiales en la gestión de las peticiones teniendo en cuenta la Circular 003 de 2020 socialización actualización Manual gestión peticiones ciudadanas.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
10	10/12/2021	Versión 10: se actualizó la información del protocolo de peticiones por redes sociales, el marco normativo y el capítulo del defensor de ciudadano de acuerdo a la integración del chat institucional con las redes sociales Facebook e Instagram y las observaciones del informe de la auditoria al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televíidente.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
11	21/11/2021	Versión 11: se actualizó la información respecto a los protocolos de atención con enfoque poblacional, diferencial y de género, marco normativo. Se incluyó el capítulo de Accesibilidad así como el capítulo de denuncias por posibles actos de corrupción, conflicto de intereses, inhabilidades e incompatibilidades.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
12	08/08/2023	Versión 12: se incluyó el capítulo referente al registro y tratamiento de OPA's registrado en el SUIT.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



MANUAL DE
RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA

CÓDIGO: ARCC-MN-001

VERSIÓN: 14

FECHA: 18/12/2025

RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
13	05/08/2024	Versión 13: se actualizó la información referente a las denuncias por posibles actos de corrupción, cohecho, conflicto de intereses e inhabilidades conforme a lo dispuesto en la Directiva 005 de 2023. Así mismo, se actualizó el lineamiento de atención de PQRS por redes sociales en atención a la Circular 002 de 2023. Se tuvo en cuenta lo referente a los perros guía según observaciones del Informe de auditoría de Servicio a la Ciudadanía y se revisó el lenguaje incluyente.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía
14	04/12/2025	Versión 14: se actualizó la información referente a los protocolos de atención conforme a lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Canal Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá, versión 3, noviembre de 2025.	Secretaría General – Atención a la ciudadanía

Elaboraron:	Revisaron:	Aprobó:
Sonia Carolina Rodríguez Reyes Auxiliar Relacionamiento con la ciudadanía	Ana María Páez Sánchez Profesional Apoyo Planeación	Juana Amalia Hernández González Secretaria General

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.