



**ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
Secretaría de Gobierno

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**

Manual de Atención a la Ciudadanía

Código: 1D-SAC-M001


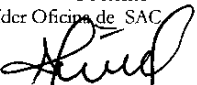


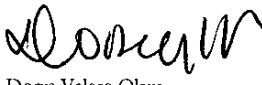
Versión: 5

Vigencia desde:
28 de Agosto de 2015

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	29 de agosto de 2011	Es la primera emisión del instructivo.
2	3 de septiembre de 2012	Ajuste en el horario de las Oficinas de Atención a la ciudadanía
3	29 de agosto de 2014	Actualización general del contenido del Manual de Atención a la Ciudadanía, aclaración con relación a actividades en la Cárcel Distrital y NUSE
4	30 de Julio de 2015	Actualización general del contenido del Manual de Atención a la Ciudadanía
5	28 de Agosto de 2015	Actualización del ítem 1 contenido en el numeral 2 Lineamientos Generales para la Prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía

¹ Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

<p>Elabora:</p>  <p>Dorys Valero Olaya Asesora del Despacho de la Secretaría de Gobierno Líder Oficina de SAC</p>  <p>Gloria Alejandra Villabón Aldana Referente de Calidad SAC</p>	<p>Revisa:</p>  <p>Dorys Valero Olaya Asesora del Despacho de la Secretaría de Gobierno Líder Oficina de SAC</p>  <p>Liliana P. Casas B. (Revisión de Normalización SIG)</p>	<p>Aprueba:</p>  <p>Dorys Valero Olaya Asesora del Despacho de la Secretaría de Gobierno Líder Oficina de SAC</p>
---	--	--



 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Versión: 5
		Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. Introducción	3
2. Lineamientos Generales para la Prestación del Servicio de Atención a la Ciudadanía	4
3. Definiciones	5
4. Canales	6
5. Horarios de Atención	7
6. Responsables	8
7. Clasificación	8
8. Reporte Preventivo de Gestión	10
9. Anónimos	11
10. Lineamientos Apertura de Buzón	11
11. Información Secretaría Distrital de Gobierno	11
12. Planes de Mejoramiento	12
13. Defensor/a del Ciudadano	12
14. Usuario Interno	13
15. Referencias	13


Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Versión: 5
		Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

1. INTRODUCCION

El servicio que se proporciona en los puntos de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno – SDG permite tener un acercamiento y lograr una relación entre la Entidad y la Ciudadanía; desde los diferentes procesos misionales de la entidad, se pretende orientar y generar un alto nivel de satisfacción a las solicitudes por medio de una respuesta efectiva, clara y oportuna, para lo cual el presente manual se constituye en una guía para el desarrollo del Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, dado que la calidad del servicio, depende de tener claramente identificados los lineamientos y competencias de la SDG y así poder brindar a los usuarios un servicio que permita saber qué necesitan y qué esperan de la entidad.


Por lo anterior, a continuación se encuentran los lineamientos establecidos por SAC, los cuales deben ser comprendidos e interiorizados por los servidores y las servidoras públicas de los puntos de Atención a la Ciudadanía de SDG.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. El compromiso de la Secretaría Distrital de Gobierno es brindar un excelente servicio a la ciudadanía, a través de la coordinación y la verificación previa de la actitud, perfil, habilidades y conocimiento en sistemas con los que cuenta la persona aspirante a pertenecer al equipo de trabajo de SAC, con el fin de mantener los estándares de calidad.
2. La totalidad de los y las ciudadanas que acceden a los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Entidad deberán ser atendidos; de manera inmediata, lo cual implica que las personas que lleguen, antes de la hora de cierre de la oficina, deben ser atendidas.
3. Toda solicitud interpuesta por la ciudadanía, se entenderá y tramitara como Derecho de Petición, el cual ingresara al SDQS- ORFEO y para efectos de clasificación en el sistema distrital deberá ser gestionado teniendo en cuenta la tipología y los sub temas, que permitirán el reporte estadístico de acuerdo a las disposiciones del Decreto 371 de 2010.
4. Las personas con discapacidad, adultos mayores, los niños y niñas y las mujeres en estado de embarazo recibirán atención prioritaria, desde el momento de llegada hasta que se le presta el servicio.
5. Los requerimientos registrados en el SDQS-ORFEO, serán atendidas de acuerdo con su naturaleza, contenido y término, notificándose al peticionario el trámite que se dará a la petición y a la gestión adelantada, como parte de un compromiso de transparencia y oportunidad en la aplicación de la estrategia anticorrupción de la Entidad.
6. Todos los puntos de Servicio de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, mantendrán en lugar visible los horarios de atención, los puestos de trabajo en orden y dispuestos para una buen servicio, identificación del punto y el buzón, para recepción de los requerimientos.
7. Todo documento que se genere en la Secretaría Distrital de Gobierno, como desarrollo de la Oficina de “*Servicio de Atención a la Ciudadanía*” será controlado desde el Sistema Integrado de Gestión.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

3. DEFINICIONES

ANÓNIMO: Es el estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad.

CONSULTA: Es el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar ante la oficina de SAC., sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del SDQS-ORFEO. Así mismo, en el SDQS-ORFEO existen campos que permiten avanzar en la búsqueda de información relacionada con los requerimientos en trámite.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses colectivos.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses individuales.

PETICIONARIO: Persona natural o jurídica que interpone una solicitud de información, queja, reclamo y/o certificado de residencia ante la Secretaría Distrital de Gobierno.

QUEJA: Es la manifestación de 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.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

REQUERIMIENTO: se entenderá como un Derecho de Petición interpuesto por la ciudadanía.


SOLICITUD DE COPIA: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Así mismo, refiere a la información dispuesta a través de la Guía de Trámites y Servicios que posee el Distrito.

SUGERENCIA: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

CDI: Instancia responsable de recepción y radicación en ORFEO de todo documento que ingresa a la SDG., así mismo responsable de la entrega, digitalización de los documentos emitidos por la entidad y cargue al sistema de la gestión documental de los acuses de recibo.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015


4. CANALES

La Secretaría Distrital de Gobierno tiene disponibles los siguientes canales para la recepción de las peticiones presentadas por cualquier ciudadano/a.

- a. **Presencial:** Todo requerimiento se puede presentar en todos los puntos de Servicio de atención a la Ciudadanía dispuestos.
- b. **Escrito:** Todo petición escrita recepcionada a través de CDI será ingresada al SDQS para el trámite respectivo. Si quien presente una petición presencial afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberlo presentado, esta se expedirá en forma escrita.
- c. **Telefónico:** a través del conmutador de los diferentes puntos de Atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno:

OFICINAS DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	
PUNTO DE ATENCIÓN	TELÉFONO
Nivel Central	3387000 Ext.4341-4342-4343-4344- 4345-4346-4347
Coordinación Sistema NUSE 123	3387000 Ext. 5152
Dirección de Cárcel Distrital	3387000 Ext 5224
Alcaldía Local de Usaquén	6195088- 6120929-6294850 Ext. 122
Alcaldía Local de Chapinero	3486200 Ext. 269
Alcaldía Local de Santafé	3821640 Ext 105
Alcaldía Local de San Cristóbal	3636660 Ext. 113
Alcaldía Local de Usme	7693100 Ext. 123
Alcaldía Local de Tunjuelito	7698460 ext. 122 / 134
Alcaldía Local de Bosa	7750434/62/20 ext 149
Alcaldía Local de Kennedy	4481400 Ext. 227
Alcaldía Local de Fontibón	2670114 Ext. 124
Alcaldía Local de Engativa	2916670 Ext. 2114-2814-2817
Alcaldía Local de Suba	6620222 Ext. 1123 / 1124
Alcaldía Local de Barrios Unidos	6604708- 2258580
Alcaldía Local de Teusaquillo	2870470
Alcaldía Local de Mártires	3511573-3759535 Ext. 218 / 219
Alcaldía Local de Antonio Nariño	3730222 Ext. 106
Alcaldía Local de Puente Aranda	3648460 Ext. 255 – 2013851
Alcaldía Local de Candelaria	3410261 Ext. 120 / 3366366

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

OFICINAS DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	
PUNTO DE ATENCIÓN	TELÉFONO
Alcaldía Local de Rafael Uribe	2093242-3660007 Ext. 121
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	7799280 Ext. 144-142
Alcaldía Local de Sumapaz	3753205/06/08/11 Ext. 2016- 3752384
SuperCADE de Suba	Módulo No.4
SuperCADE CAD	Módulo No.128
SuperCADE Américas	Módulo No.1

d. Medios electrónicos: La ciudadanía puede realizar peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición de interés particular y general, felicitaciones y sugerencias, a través de:

- I. El portal web de la Secretaría Distrital de Gobierno www.gobiernobogota.gov.co en el link quejas y soluciones.
- II. El portal web de la Alcaldía Mayor www.bogota.gov.co se encuentra el link quejas y soluciones.


E. Buzón: la ciudadanía podrá interponer peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición de interés particular y general, felicitaciones y sugerencias a través de los buzones situados en los puntos de SAC del Nivel central, 20 alcaldías locales, Supercade Suba, CAD y Américas, a excepción de la Cárcel Distrital y NUSE, dada la particularidad de estos dos puntos.

5. HORARIOS DE ATENCIÓN

Los horarios establecidos para el funcionamiento de los diferentes puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, se rige de acuerdo a la Resolución 670 de 2012

UBICACIÓN	HORARIOS DE ATENCIÓN
Puntos de Atención a la Ciudadanía	Lunes a Viernes
	7:00 a.m. – 4:30 pm.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

No podrá suspenderse la atención a la ciudadanía en ninguno de los puntos SAC en los horarios fijados, salvo expresa necesidad y deberá ser informado con la debida anticipación.

6. RESPONSABLES

El Despacho de la Secretaría Distrital de Gobierno es la instancia responsable del proceso estandarizado de SAC; desde donde se trazan los lineamientos de riguroso cumplimiento por parte de toda la Entidad, así mismo designa a las y los servidores públicos encargados de la operación de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía dispuestas en la SDG, tanto en nivel central como local, la cual hace parte del Proceso SAC.

Todas y todos los Servidores públicos dispuestos en los diferentes puntos de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, poseen la responsabilidad de dar estricto cumplimiento de todos los lineamientos que posee el proceso y las orientaciones que emite el Despacho a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.


Todas y todos los Servidores públicos que forman parte de la Oficina SAC, informarán con antelación al/la líder de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía sobre los permisos, vacaciones, incapacidades, entre otros; que requieran de ausentarse durante la jornada laboral con el fin de cubrir el punto de atención SAC de manera oportuna, para que no afecte la prestación del servicio a la ciudadanía.

7. CLASIFICACIÓN

De acuerdo con el contenido de los Derechos de Petición, presentados por la ciudadanía, estos deberán ser tramitados dentro de los tiempos fijados de acuerdo a la Normatividad vigente.


- Los puntos SAC son responsables de la operación del trámite.
- Los puntos SAC son responsables de tramitar toda petición de manera inmediata, en tiempo real, cero papel, e incorporarla al SDQS-ORFEO, así mismo ingresarla a la Base de Datos on line.
- Desde la oficina de SAC no se tiene la responsabilidad de oficiar respuestas de fondo siendo competencia de las dependencias de la SDG o de las Alcaldías Locales.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Versión: 5
		Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

- Como mecanismo de control de la Oficina de SAC., se tiene dispuesta una Base de Datos, la cual posibilita la emisión de un *Reporte Preventivo de Gestión*, el cual contiene la trazabilidad de la gestión realizada al Derecho de Petición desde el momento en que ingresa a través de los diferentes canales dispuestos en la SDG.
- A partir de la Base de Datos, se emite semanalmente un reporte a los Defensores de la Ciudadanía y referentes de Calidad de cada Alcaldía local, Cárcel Distrital y NUSE 123 para que sean ellos quienes, en coordinación con los Directivos y Jefes tomen las medidas administrativas, que contribuyan a mejorar el nivel de respuesta oportuna y suficiente a la ciudadanía; dando cumplimiento a la circular 007 de 2014 y a la Resolución 200 de 2012, Artículo 2, Numeral 2. Para el Nivel Central se encarga de dicha función el/la Defensor(a) de la Ciudadanía y el/la referente encargado/a de hacer seguimiento a los Derechos de Petición de cada una de las Dependencias del Nivel Central. De esta manera se da cumplimiento a la Resolución 201 de 2012 y Circular 007 de 2014.
- Toda respuesta deberá quedar radicada en el aplicativo Orfeo, asociada, digitalizada y con planilla del CDI. La respuesta debe estar en los formatos establecidos por la Entidad, debe poseer un radicado, debe evidenciar en el asunto, el radicado de entrada, el No. del requerimiento SDQS. El oficio debe estar dirigido al peticionario/a e indicar la dirección y correo electrónico de ser el caso.
- Cuando un Derecho de Petición es remitido por un ente de control, se le remitirá copia de la respuesta emitida al peticionario, haciendo alusión en el asunto al radicado del organismo de control.
- Para el caso de los ANONIMOS, la respuesta que emita la dependencia deberá ser fijada y desfijada por el CDI, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente, al momento de fechar la fijación esta deberá quedar digitalizada de igual forma al desfijar.
- Todo requerimiento proveniente de un/a peticionario/a deberá tener respuesta de lo actuado y la gestión realizada, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
- La oficina SAC oficiará al remitente informando la dependencia, el o la servidora pública responsable de dar respuesta al Derecho de Petición.
- Todo requerimiento que ingrese a la SDG, deberá quedar registrado en la Base de Datos on line, la cual se constituye en un soporte virtual que se alimenta en línea, en tiempo real y posibilita tener información siempre actualizada de todos los requerimientos incorporados en el SDQS-ORFEO, el diligenciamiento de esta información consolida las dos herramientas utilizadas en la operación y posibilita la emisión del reporte preventivo para el control de la gestión por parte de la Oficina y de las Dependencias que darán respuesta al Derecho de Petición.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

- La Base de Datos on line hace parte del proceso de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.


8. REPORTE PREVENTIVO DE GESTIÓN

La Oficina SAC ha creado un mecanismo de control - REPORTE PREVENTIVO DE GESTIÓN, el cual se emite y socializa semanalmente; donde se informa todo lo correspondiente al ingreso y estado de gestión de todos los requerimientos que ingresaron a la SDG. Este se constituye en un insumo para generar mecanismos de control por parte de los Defensores(as) de la Ciudadanía, Referentes de Calidad y Referentes de Derechos de Petición; así mismo, cada una de las alcaldías y Dependencias de la SDG deberán generar estrategias de control que garanticen una respuesta oportuna, con calidez y calidad a la ciudadanía.

El reporte preventivo de gestión se desarrolla de la siguiente manera:

- Todos los puntos SAC ingresan de manera inmediata la información del trámite de todos los requerimientos a la base de datos en línea.
- Desde Nivel Central semanalmente se remitirá a los pares el cruce de las bases de datos de SDQS - ORFEO, se realiza la verificación y validación de toda la información ingresada por parte de los puntos SAC asignados con el fin de que la información reportada al/la Defensor/a de la Ciudadanía y Referente de Calidad sea correcta y corresponda con la base de datos de SDQS-ORFEO. Cada par remitirá mediante correo institucional al/la líder del proceso y al/la referente de calidad la validación y verificación de la información.
- Cada par informará a los puntos SAC, las falencias detectadas durante la validación y verificación, con el fin de que la información sea corregida.
- Semanalmente todos los puntos de SAC el primer día hábil, emiten el REPORTE PREVENTIVO DE GESTIÓN dirigido a los Defensores (as) de la Ciudadanía y Referentes de Calidad, el cual dejará como soporte un acta firmada por el Defensor, Referente de Calidad y los servidores públicos de SAC.
- Finalizado el mes, desde Nivel Central se emite el consolidado del REPORTE PREVENTIVO DE GESTIÓN, oficiando a través de memorando al Alcalde Local, Coordinador NUSE, Dirección Cárcel Distrital y Dependencias Nivel Central respectivamente, el que contendrá los reportes entregados semanalmente. Esta información será publicada en la página web de cada alcaldía y Nivel Central. Ver actividad 12 del Procedimiento Trámite a los Requerimientos 1D-SAC-P001.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

9. ANÓNIMOS

Todo anónimo será tramitado y se emitirá respuesta en cumplimiento de los lineamientos de la gestión documental vigente en la entidad.

Las respuestas a estos requerimientos deben estar radicadas en el aplicativo de gestión documental (Orfeo) de la entidad.

10. LINEAMIENTOS APERTURA DE BUZÓN

Los/as servidores/as públicos/as ubicados/as en los puntos de atención SAC, deben realizar las siguientes actividades para la apertura y cierre del buzón:

- La oficina de atención a la ciudadanía, debe hacer la apertura del buzón los días lunes a las 8:00 a.m. En la semana que el lunes es un día festivo, esta actividad se debe hacer el día hábil siguiente.
- La oficina SAC levanta acta en el formato **1D-PGE-F10 Formato acta de reunión**, en la que se debe hacer constar el número de peticiones encontradas dentro del mismo, así como una relación de los asuntos planteados en cada una de ellas. Los requerimientos encontrados, se ingresarán en los aplicativos SDQS-Orfeo. En caso de no hallarse documento alguno, igualmente se evidenciará en el acta.

Nota: Tanto la Cárcel Distrital como el NUSE, no realizarán el trámite de apertura de buzón por cuanto no tiene prevista esta actividad.

11. INFORMACIÓN SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO


Información General: Cada punto SAC deberá tener en cartelera la información relacionada con:

- Certificados de residencia
- Identificación de la Oficina
- Carta del Buen Trato

La ciudadanía tiene derecho a pedir y obtener copia de los manuales, protocolos, procedimientos y formularios para el trámite de los diversos asuntos de la Entidad.

Información Particular: Todos los documentos que en desarrollo de actividad administrativa posea o produzca la entidad, son de carácter público y deberá expedirse copia de ellos al particular que los solicite, teniendo en cuenta los costos.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

Sólo se podrá negar información sobre documentos cuando estos tengan el carácter de documentos de reserva constitucional y legal y cuando en la descripción de la propiedad del cliente del Sistema Integrado de Gestión para los procesos misionales lo establezcan.

Información Personal: En lo referente a información personal, de acuerdo con el mandato del artículo [15](#) de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre; el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, sobre lo cual no es oponible la reserva de los documentos en los términos previstos en la presente resolución.

Del pago de fotocopias se exceptúa a la Población Desplazada, que acredite su condición.

Si en la respectiva oficina no se pudieren reproducir los documentos o el ciudadano optare por reproducirlos en otro lugar, el Jefe de aquella indicará el sitio donde un empleado de la oficina sacará las copias a que hubiere lugar.

12. PLANES DE MEJORAMIENTO


Teniendo en cuenta que el proceso SAC es transversal y esta estandarizado, la Oficina de Servicio de Atención a la ciudadanía evalúa y verifica que se dé cumplimiento por parte de los puntos SAC a todos los lineamientos establecidos, en aquellos casos que se evidencien falencias y/o hallazgos se generan planes de mejoramiento, los cuales son socializados y construidos con el/la líder de la Oficina SAC y Referente de Calidad de SAC en cumplimiento de las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad. A su vez, toda evidencia de las acciones de mejora implementadas dentro de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía será cargada en el aplicativo SIG, dispuesto para tal fin.

Los procesos estratégicos, de apoyo y transversales deben identificar los usuarios internos y establecer encuestas de satisfacción, en coordinación con el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía y el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, con el fin de establecer las acciones de mejora que sean necesarias, a las cuales se les realizarán los seguimientos.

13. DEFENSOR/A DEL CIUDADANO/A

La Secretaría de Gobierno, cuenta con defensores/as del ciudadano, tanto en la oficina del nivel central, como en cada alcaldía local, conforme a lo establecido en las resoluciones 200 y 201 de 2012; la figura del Defensor/a de la ciudadanía en las alcaldías locales debe ser asumida por los/as Coordinadores/as Administrativos y Financieros.

Nota: Si este documento se encuentra se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: 1D-SAC-M001
		Versión: 5
	Manual de Atención a la Ciudadanía	Vigencia desde: 28 de Agosto de 2015

Los/as defensores/as de la ciudadanía son figuras que no hacen parte de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, y están establecidos con el fin de garantizar la objetividad en la prestación de los servicios de la Entidad, servir como mediador y velar por los derechos de los/as usuarios/as.

14. USUARIO INTERNO

Los procesos estratégicos, de apoyo y transversales deben identificar los usuarios internos y establecer encuestas de satisfacción, en coordinación con la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, con el fin de establecer las acciones de mejora que sean necesarias, a las cuales se les realizarán los seguimientos.

15. REFERENCIAS

- ❖ Manual de Servicio a la ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Código 22121000-MA-007. Versión 02.
- ❖ Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, Decreto 197 de 22 de Mayo de 2.014