## TABLA DE CONTENIDO


PRESENTACIÓN: ..... 4
1. MARCO JURIDICO ..... 4
1.1. Canal Presencial ..... 6
1.2. Canal Telefónico ..... 7
1.3. Canal Virtual ..... 7
2. ALCANCE ..... 9
3. OBJETIVOS ..... 9
4. CONCEPTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... 9
5. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... 10
6. MOMENTOS DE VERDAD EN EL SERVICIO ..... 13
7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO ..... 13
8. CANALES DE ATENCION ..... 15
8.1. Canal presencial: ..... 16
8.2. Canal telefónico: ..... 17
8.3. Canal virtual: ..... 17
9. PROTOCOLOS DE SERVICIO: ..... 19
9.1. Protocolo de atención presencial ..... 19
9.2. Roles para la atención presencial: ..... 20
9.3. Protocolo De Atención A Personas Con Enfoque Preferencial ..... 23
9.3.1. Personas en situación de discapacidad: ..... 23
9.3.2. Atención a personas con alguna discapacidad visual: ..... 25
9.3.3. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas: ..... 26
9.3.4. Atención a personas con sordoceguera: ..... 27
9.3.5. Atención a personas con discapacidad física o motora: ..... 28
9.3.6. Atención a personas con discapacidad cognitiva y/o mental: ..... 28

9.3.7. Atención a personas de talla baja: ..... 29
9.3.8. Atención a personas con discapacidad múltiple..... 29
10. Adultos Mayores y mujeres embarazadas: ..... 29
11. La atención a niños, niñas y adolescentes:..... 30
12. Atención con Enfoque Diferencial: ..... 31
12.1. Protocolo de Atención a Etnias ..... 33
12.2. Recomendaciones para la atención preferencial ..... 34
13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA..... 35
14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL..... 36
14.1. Pautas técnicas generales ..... 37
14.2. Página Web: ..... 38
14.3. Correo Electrónico:..... 39
14.4. Chat: ..... 40
14.5. Redes Sociales:..... 40
15. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS..... 41
16. SISTEMAS DE INFORMACIÓN:..... 41
16.1. Sistema de Atención de Turnos (SAT): ..... 41
16.2. Guía de Trámites y Servicios: ..... 42
16.3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Plataforma Bogotá te Escucha:..... 42
17. BIBLIOGRAFÍA..... 43

ANEXO 1. CARTA DE TRATO DIGNO
ANEXO 2. FICHA DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS
ANEXO 3. PROTOCOLOS LINEAS DE ATENCION 195 Y 4824304

**MODIFICACIONES**

| VERSIÓN | FECHA | CAMBIO | SOLICITÓ |
|---|---|---|---|
| 0 | 2016-12-12 | Primera versión oficial del documento | N.A. |

| VERSIÓN | FECHA | CAMBIO | SOLICITÓ |
|---|---|---|---|
| 1 | Diciembre 2019 | Se actualiza la normatividad vigente establecida en el marco jurídico y canales de atención.<br><br>Se incluye las competencias de los Servidores del Distrito Capital, enmarcado en los lineamientos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.<br><br>Se actualiza la línea 4823304 por la 4824304 y modificación de la cantidad de puntos de personalización fijos y móviles.<br><br>Se actualiza la información del canal de Atención presencial, incluyendo información sobre la sala de Atención a usuarios ubicada en el 2do piso de la sede administrativa.<br><br>Se ajustan algunos parámetros de servicio en los diferentes grupos de Atención preferencial y diferencial | Profesional Especializado(Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI |
| 2 | Diciembre 2021 | Se actualiza la normatividad vigente establecida en el marco jurídico y canales de atención.<br><br>Se actualiza la información de los canales de Atención de la Entidad.<br><br>Se agrega el capitulo relacionado con el protocolo de Bioseguridad.<br><br>Se actualiza el protocolo a Etnias.<br><br>Se añade un subcapítulo 14.5. de redes sociales. | Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI |

**PRESENTACIÓN:**

TRANSMILENIO S.A. ente gestor del Sistema de Transporte Masivo de la ciudad de Bogotá, contempla alciudadano como el eje central, por lo anterior se hace necesario velar por un servicio cálido, amable y efectivo, optimizando trámites y sobre todo sin distingo alguno.

Este documento es orientado por los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, relacionados con el Manual del Usuario conforme al Decreto Distrital 197 de 2014, dirigidoa todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., quienes, por la misionalidad de función pública, independientemente de la labor que estén ejerciendo, deben garantizar un buen servicio al ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto, se implementa el Manual de Servicio al Ciudadano el cual pretende sensibilizar a los servidores públicos sobre los protocolos para la adecuada atención a los ciudadanos incorporando parámetros con enfoque preferencial y diferencial.

## 1. MARCO JURIDICO

- **Normas generales**

**Constitución Política de Colombia de 1991:**

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 74.** Derecho a acceder a los documentos públicos.

**Artículo 78.** Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

**Decreto 1421 de 1993:** Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, establece en el artículo 38, numeral 3, Dentro de las Atribuciones del Alcalde Mayor, “dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito”.

**Ley 489 de 1998. Artículo 4.-**Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.
Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

**Ley 1091 de 2006:** Por medio de la cual se reconoce al colombiano y Colombiana de Oro (mayor de 65 años), en su artículo 9 establece que "Todas las entidades estatales y privadas que presten servicios al público deberán tener un lugar o ventanillas de preferencia para atender a los beneficiarios de esta ley. Además, en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia"

**Acuerdo 257 de 2006: "**Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones".

**Decreto 483 de 2007:** Por el cual se adopta el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá Distrito Capital.

**Circular 5 de 2008:** Guía de servicios y trámites y el mapa callejero.

**Directiva 009 de 2008:** Aplicación de las disposiciones contenidas en el Decreto 483 de 2007 "Por el cualse adopta el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá Distrito Capital".

**Le**y **1437 de 2011,** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciónen su artículo 5o numeral 6o, "Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política", así mismo en el artículo 7o se indicó los deberes de las autoridades en la atenciónal público.

**Ley 1952 de 2019:** Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

**Artículo 43.** Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón desus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno

contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años. .

**Decreto 19 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientosy trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**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

**Circular 93 de 2014:** Financiación Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

**Decreto 197 de 2014:** "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadaníaen la ciudad de Bogotá D.C.".

**Decreto 847 de 2019:** Por medio de la cual se establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

### 1.1. Canal Presencial

**Acuerdo 51 de 2001:** Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadorasde Servicios Públicos.

**Decreto 335 de 2006:** Por medio del cual se estructura la Red CADE – Centros de Atención Distrital Especializados.

**Circular 7 de 2006:** Directrices para evitar congestiones en épocas de alta afluencia de público en las entidades Distritales y de la red CADE- planes de contingencia de servicios al ciudadano.

**Directiva 003 de 2007:** "Establecimiento del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales.

**Decreto 267 de 2007:** Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Decreto 2482 de 2012:** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

### 1.2. Canal Telefónico

**Decreto No. 025 del 11 de enero de 2002:** Asignó dentro del Plan de Numeración del Servicio Telefónicoel número 195 para proyectos especiales de las Alcaldías, con el fin de que la Ciudadanía por medio del servicio telefónico pueda contar con mecanismos de acercamiento a la información de los proyectos y planes adelantados por las mismas.

**Circular No 011 del 19 de febrero de 2007:** La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá envíoa todos los Secretarios de Despacho las directrices para masificar el uso del 195.

### 1.3. Canal Virtual

**Directiva 002 de 2002:** Formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones Obliga a los Entidades Públicas a generar una página Web para consulta ciudadana.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

**Acuerdo 142 de 2005:** Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.

**Directiva 005 de 2005:** Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicablesa las entidades del Distrito Capital.

**Circular 23 de 2005:** Políticas del Portal de Internet de Bogotá.

**Decreto 619 de 2007:** Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos yde las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

**Ley Estatutaria 1266 de 2008:** Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

**Ley estatutaria 1581 de 2012:** (Régimen General de Habeas Data)

**Resolución 378 de 2008:** Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.

**Circular 042 de 2009:** Competencia y procedimiento para la formación virtual en el Distrito Capital.

**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.

**Decreto 654 de 2011, modificado parcialmente por el decreto 317 de 2012**: Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital. Artículo 110. Los sistemas de información jurídicos en el DC. 110.7 SISTEMA DE CONTRATACIÓN A LA VISTA –CAV-. Es la herramienta idónea para garantizar la transparencia en la contratación de las entidades y organismos distritales, como mecanismo de información para los ciudadanos y para la Administración y dispositivo para la mejor gestión contractual, es el conducto indispensable para que los entes públicos cumplan con las obligaciones contraídas legalmente. Su administración se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Directiva 016 de 2011:** Publicación de procesos contractuales del Distrito Capital en el sistema electrónicopara la contratación pública –SECOP.

**Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datospersonales.

**Directiva 008 de 2012:** Directrices en materia contractual para el Distrito Capital.

**Acuerdo 522 de 2013:** "Por medio del cual se dictan normas para fortalecer la participación y la Veeduríaciudadana en el seguimiento, evaluación y control de la contratación en el distrito capital".

**Circular 008 de 2013:** Funcionamiento del portal contratación a la vista.

**Decreto 2573 de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobiernoen línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Acuerdo 559 de 2014:** Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el

acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad.

**Circular 006 de 2014:** Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0).

**Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

**Directiva 004 de 2021:** en la cual se dan los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.

## 2. ALCANCE

Con el presente documento se pretende sensibilizar a los servidores públicos de tal forma que brinden una adecuada atención a todos los ciudadanos que lo requieran.

## 3. OBJETIVOS

### General

Mejorar la prestación de Servicio al ciudadano de manera efectiva, satisfaciendo sus necesidades a través de la aplicación de pautas que incorporen enfoques preferenciales y diferenciales.

### Específicos

- Identificar las poblaciones con enfoque diferencial y preferencial.
- Estructurar los lineamientos necesarios para la atención de cada población.
- Plasmar a través de un documento oficial las pautas inmersas para la atención a la Ciudadanía.

## 4. CONCEPTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**Ciudadano:**

Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad. (Significados.com, s.f.).

**El servicio:**

Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (General, 2013).

**Servicio a la ciudadanía:**

Es el derecho que tiene el ciudadano al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia Étnica, edad, lengua, religión o situación de discapacidad. (URREGO, 2014).

**Usuario:**

Es la persona que hace uso del Servicio.

## 5. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Estos principios, son orientados y soportados por Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y a los lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-. Secretaría Distrital de Integración Social: (VILLEGAS, 2005).

**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.

**Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital oparticulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público,garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

**Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadaníaen todo el territorio del Distrito Capital.

**Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio,será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos del servicio, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

**Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemassocialmente relevantes.

**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.

**Equidad:** la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia dediscriminación por cualquier condición o situación.

**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.

**Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respectoa su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramientocontinuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

**La Ciudadanía como Razón de Ser: Como** principio rector de la Política Pública, es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en losdiferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

**Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadaníaen el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

**Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

**Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquierenpara adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

**Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

**Parágrafo uno:** En virtud del acuerdo Distrital 716 de 2018, TRANSMILENIO S.A., debe generar accionesde respeto y promoción por la igualdad entre todas las personas.

## 6. MOMENTOS DE VERDAD EN EL SERVICIO

Se constituye a través de los diferentes puntos de contacto que se dan entre el ciudadano y la Entidad, estos momentos son clave teniendo en cuenta que se define la satisfacción o insatisfacción frente a la atención brindada por TRANSMILENIO S.A.
Entre ellos, cabe señalar:

a. Saludo y presentación personal
b. Actitud
c. Aseo en instalaciones
d. Espacio de atención
e. El tiempo de atención a través de los canales oficiales de comunicación
f. Calidad de los documentos entregados por la Entidad
g. Soluciones dadas y retroalimentación

Estos aspectos, son representativos para los ciudadanos en tanto que generan una experiencia negativa o positiva respecto a la atención prestada, por lo anterior, desde el primer contacto es importante considerar cada uno de los aspectos planteados con el objetivo de generar una buena percepción. (SECRETARÍA GENERAL, 2015)

## 7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

- **Amable:** Ser respetuosos y gentiles al momento de atender a los ciudadanos dándoles la importancia que se merecen.
- **Confiable:** Lograr que los ciudadanos crean en la objetividad y exactitud de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben. Se debe responder con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben. La confiabilidad depende de los procedimientos, no solo de actitud.

- **Empático:** Ponerse en el lugar del ciudadano, para que se sientan comprendidos y escuchados, logrando que la relación entre servidor público vs ciudadano sea más estrecha, conservando la comunicación que permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir

el servicio.

- **Equitativo:** Prestar el servicio en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos.

- **Oportuno:** Prestar el servicio, en el tiempo requerido por el ciudadano de manera ágil, de acuerdocon los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios

- **Rápido:** Presentar el servicio sin demoras innecesarias.

**Competencias de los servidores del Distrito Capital**

Los servidores de la Entidad deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un serviciode calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

- **Aprendizaje continuo**: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada laefectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

- **Orientación al usuario y al ciudadano**: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidadcon las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

- **Compromiso con la organización**: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

- **Trabajo en equipo**: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Adaptación al cambio**: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

- **Resolución de conflictos**: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias

negativas.

- **Creatividad e innovación**: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y solucionesorientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos
- **Iniciativa**: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- **Comunicación efectiva**: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos,pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- **Toma de decisiones:** Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretasy consecuentes con la decisión
- **Disciplina**: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
- **Responsabilidad**: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
- **Colaboración**: Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

## 8. CANALES DE ATENCION

TRANSMILENIO S.A., hace parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía siendo este un conjuntode relaciones complejas, en el que interactúan instituciones púbicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio ejercen funciones públicas, y teniendo como propósito fundamental “garantizar el derecho de la ciudadanía y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”. (SECRETARÍAGENERAL, 2015).

De acuerdo con lo anterior y conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, TRANSMILENIO S.A., ha establecido diferentes canales de atención (virtual, telefónica, presencial) que permiten el fácil acceso de los ciudadanos con la Entidad.

A través de estos, los ciudadanos pueden manifestar sus inconformidades y/o sugerencias, así como también solicitar información respecto la planeación, gestión y control del Sistema de Transporte

Masivo de Bogotá incluyendo el TransMiCable:

**8.1. Canal presencial:**

- Treinta y siete (37) puntos de atención y tres (3) puntos móviles ubicados en:

- **Alcaldía Locales**: Es una dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno responsable de apoyar la ejecución de las competencias asignadas a los Alcaldes o Alcaldesas Locales. En estesentido, deberán coordinar la acción del Distrito en las localidades y participar en la definición de las políticas de promoción y gestión del desarrollo de su territorio. Asimismo, fomentar la organización de las comunidades, la participación ciudadana en los procesos de la gestión pública, la promoción de la convivencia y la resolución de conflictos. (BOGOTÁ, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, 2010).

- **SUPERCADE:** Sistema Integrado de servicios donde se realizan bajo un mismo techo más de 200 trámites y se suministra información de entidades Distritales, Nacionales, Pública y Privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio eficiente, efectivo, óptimo y oportuno.(SECRETARÍA GENERAL, 2015).

- **CADE:** Son Centros de Atención Distrital Especializados en información, asesoría, trámites y servicios, donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas vinculadas al sistema distrital de servicio a la ciudadanía, se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

- **CENTROS COMERCIALES:** Es un edificio caracterizado por albergar en su interior distintas tiendas con la oferta de diversos bienes y servicios En la página www.tullaveplus.gov.co podrá consultar de manera permanente el listado de estos puntos su dirección, teléfonos y horarios de servicio.

- **Móviles de atención:** Son vehículos que se trasladan de acuerdo a las necesidades identificadasen las zonas de Bogotá, y prestan los servicios de atención ofrecidos en los puntos mencionadosanteriormente. En la actualidad, se tiene a disposición tres (3) vehículos.

- **Oficina TRANSMILENIO S.A**.:

  En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., ubicada en la Avenida Dorado No. 69 – 76 Edificio elemento Torre 1 piso 2, se encuentra una sala exclusiva de Atención con el fin de orientarde manera personalizada a los ciudadanos que deseen manifestar sus solicitudes. Así mismo, enel piso 5 se encuentra la ventanilla de correspondencia donde el usuario puede radicar sus PQRS.

  **Nota:** TRANSMILENIO S.A. tiene habilitado como complemento de atención en la ventanilla ubicada en la sede administrativa de la Entidad, el correo radicacion@transmilenio.gov.co, para radicar los derechos de petición.

### 8.2. Canal telefónico:

Líneas de atención a la ciudadanía:

- **Línea Distrital 195:** Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener informaciónacerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.

- **Línea 4824304:** Línea telefónica establecida por el concesionario de recaudo de TRANSMILENIO S.A., para atención de todas las solicitudes ciudadanas. Su horario de atención es de lunes a domingo de 5:00am a 11:00pm.

### 8.3. Canal virtual:

- Páginas WEB: Documento electrónico que permite el fácil acceso a la información de la Entidad. A continuación, mencionamos los enlaces:

- www.transmilenio.gov.co
- www.tullaveplus.gov.co

- **Guía de Trámites y Servicios:**

  Es el Sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.
  Link: http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php

- **Mapa Callejero:**

  Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección de Bogotá, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interésde la ciudad.
  Link: http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/flash.php

- **SuperCADE Virtual:**

  En la aplicación móvil SuperCADE Virtual desarrollada y administrada por la Alcaldía Mayor de Bogotá se incorpora funcionalidades orientadas a los ciudadanos que utilizan sistemas distritales,tales como, Bogotá Te Escucha, Guía de Trámites y Servicios – GtyS, Sistema de Asignación deTurnos (SAT) y Twitter de Línea 195.

- **Redes sociales:** Este canal es utilizado para informar a la ciudadanía, así como la recepción y registro de PQRS, de conformidad con lo dispuesto en el Procedimiento de Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias P-SC-001.

  FACEBOOK: Nos encuentras como Transmilenio
  TWITTER: Nos encuentras como Transmilenio
  INSTAGRAM: Nos encuentras como Transmilenio
  YOUTUBE: Nos encuentras como Oficial
  Transmilenio

## 9. PROTOCOLOS DE SERVICIO:

Pautas generales para todos los canales

- Documéntese con respecto a la información que se va a tratar
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar si, en la medida en que sea posible, hapreparado usted su esquema de conversación, sus “Preguntas”.
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, quecomprende lo que dice.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud…”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde,por qué, cómo….
- No hable demasiado: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
- No saque conclusiones precipitadas
- No interrumpa: Una pausa, aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Respire pausadamente.
- No extralimite sus funciones
- Identificarse por el nombre y la entidad

### 9.1. Protocolo de atención presencial

Pautas generales:

- **Expresión facial:**

Es importante al momento de la atención al usuario, en lo posible y de acuerdo a la situación, debe acompañarse con una leve sonrisa y mostrar a través de esta amabilidad, cordialidad y educación. Con una expresión facial adecuada podemos evitar que el usuario se altere o conseguir que se calme en casode que ya esté aireado.

- **Voz y Lenguaje:**

Es necesario vocalizar de manera adecuada de tal forma que el usuario entienda fácilmente lo que

se desea transmitir, adicional a esto, el tono de voz debe ser moderado para generar tranquilidad a los usuarios.

- **Postura:**

Es importante mantener una postura flexible, hombros y cuello relajados, no es aconsejable una postura rígida porque esto genera tensión a los ciudadanos y hace que desde un inicio se evidencie una barrera en la comunicación.

- **Imagen:**

Es importante que el ciudadano identifique a las personas que le atienden como Entidad, para ello, se sugiere que los funcionarios al momento de brindar atención de manera personal a los usuarios, porten la chaqueta y el carné institucional, así mismo la presentación personal debe ser impecable esto con el objetivo de que el peticionario tenga una percepción de seriedad y considere que su solicitud es significativa para TRANSMILENIO S.A.

- **Sala de Atención a Usuarios**

TRANSMILENIO S.A., ha dispuesto en su sede principal ubicada en la Av. dorado No. 69 – 76 Edificio Elemento, torre 1 piso 2, una sala exclusiva para la atención de usuarios que se acerquen a realizar algún procedimiento o solicitud de información; Esta sala cuenta con un mobiliario para que los usuarios estén cómodos y reciban una atención de calidad, así mismo se cuenta con todos los elementos necesarios para ofrecer un servicio preferencial e incluyente.

- **Protocolo de Bioseguridad.**

TRANSMILENIO S.A., siguiendo los lineamientos dados por la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mantener la salud de los colaboradores, dispone el uso de los implementos de bioseguridad (tapabocas y careta), asimismo mantener la desinfección del lugar de atención y propender por el distanciamiento social con el usuario. Sumado a esto se realiza la retroalimentación a los usuarios en el correcto uso del tapabocas y el lavado de manos previo a la atención.

### 9.2. Roles para la atención presencial:

Un usuario, espera siempre lo mejor del servidor público que lo atiende, para él esto representa el servicio prestado por la Entidad. Son muchas las ocasiones en que, por un mal direccionamiento, el

usuario debe contactarse con varias personas antes de encontrar al funcionario adecuado, precisamente en esa cadenade atención recibida por el ciudadano se define el nivel de satisfacción del mismo. Esto significa que los encargados de generar un servicio de calidad son todos los servidores públicos que de alguna manera intervienen en este proceso.

Dado lo anterior, es competencia de todos los servidores públicos el rol de servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- Orientación adecuada al ciudadano.
- Reacción oportuna ante los problemas del ciudadano(a).
- Disposición de servicio.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano(a).
- Capacidad de aprender y desaprender.
- Mejoramiento continuo de los procedimientos relacionados con el Ciudadano(a).
- Fortalecimiento del clima de trabajo en aras de favorecer al ciudadano(a).
- Suministro de información completa, precisa y oportuna.
- Ejercicio del autocontrol como responsabilidad individual y colectiva.

**Rol orientador o anfitrión (primer contacto)**

El contacto inicial que tiene el ciudadano con la Entidad es el más importante en el ciclo de atención al usuario, generalmente, el usuario recibe atención por parte del guarda de seguridad, personal de recepción y/o correspondencia. Por lo anterior, se considera que desde ese momento inicia la experiencia del servicioy es la oportunidad para que la Entidad, garantice la satisfacción del ciudadano, esta debe ser cálida y oportuna, direccionando de manera adecuada al ciudadano, con una expresión corporal flexible yamigable, siendo respetuoso y mostrando interés por lo que el usuario desea manifestar.

Como resultado de este primer momento, se puede generar dos situaciones:

1. Un usuario indispuesto
2. Un usuario presto a recibir atención por la Entidad

**Rol servidor de la Entidad**

Los servidores públicos encargados de prestar atención, son quienes más tiempo interactúan con la ciudadanía ya que en este punto se orienta y/o se brinda solución a quienes así lo requieran, por lo anteriores necesario tener en cuenta las siguientes acciones:

- Mantener un contacto directo con el líder del componente de Servicio a la Ciudadanía con elobjetivo de recibir apoyo y direccionamiento y así brindar una adecuada orientación al usuario.
- Tener presente el portafolio de servicios con el que cuenta la Entidad
- Tener pleno conocimiento de los trámites y servicios de la Entidad
- Identificar la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano, esto no significa que deba
  interrumpir al usuario, debe ser receptivo.
- Cada usuario es diferente, por este motivo debe mantenerse una actitud cordial y paciente estofacilitará que la persona plantee la solicitud.
- Utilice parafraseo, haga preguntas, oriente la conversación con el fin de reconstruir y aclarar lasituación descrita.

- Para el contacto inicial se sugiere:

- Saludo: “Buenos días/tardes/noches”, “Mi nombre es XXX del área de Atención al Ciudadano deTRANSMILENIO S.A., ¿en qué le puedo ayudar?”

- Pregunte al ciudadano el nombre y úselo para dirigirse a ellos, durante la atención anteponiendoel prefijo “Señor” y/o “Señora” según el caso.

- Evitar dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo como:“mamita, muñeca, nena, sumercé, abuelita, papito, mijito, muchachito, vieja entre otros”.

- Evite tutear al ciudadano

**Rol del personal de taquilla**

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el operador de recaudo.

### 9.3. Protocolo De Atención A Personas Con Enfoque Preferencial

**Atención Preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como personas con discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas.

#### 9.3.1. Personas en situación de discapacidad:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectualeso sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar suparticipación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (COLOMBIA, 2013).

- **Aspectos Preliminares:**

En primera instancia, a la hora de atender personas con alguna discapacidad, tenga en cuenta las pautasde la siguiente tabla:

***Tabla No.1 Expresiones correctas***

| EXPRESIÓN INCORRECTA | EXPRESIÓN CORRECTA |
|---|---|
| Discapacitado | -Persona con discapacidad |
| Defecto de Nacimiento | -Discapacidad Congénita |
| Deforme | -Persona con discapacidad congénita |
| Enano | -Persona de talla baja |
| (El - LA) Ciego (A)- Cieguito (A) | -Persona con discapacidad visual |
| Semividente | -Persona con baja visión |
| (EL - LA) sordo (A)<br>Mudo<br>Sordomudo | -Persona sorda<br>-Persona con discapacidad auditiva |
| Confinado a una silla de ruedas | -Persona usuaria de silla de ruedas |
| Mutilado | -Persona con amputación |

| EXPRESIÓN INCORRECTA | EXPRESIÓN CORRECTA |
|---|---|
| Hipoacúsico | -Persona Hipoacúsica, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.<br>-Con limitación auditiva. |
| Invalido, Minusválido, Tullido, Lisiado, Paralitico | -Persona con discapacidad física |
| Cojo | - Persona con movilidad reducida |
| Retardado Mental, Bobo, Niño especial, Mongólico. | -Persona con discapacidad intelectual o cognitiva. |
| Loco, Neurótico, Bipolar, Esquizofrénico. | -Persona con discapacidad Psicosocial |
| Epiléptico | -Persona con epilepsia |
| -Aquejado por…<br>-Padece…<br>-Sufre de… | -Persona que tiene… |

*Fuente: Alcaldía Mayor de Bogotá*

A partir de lo anterior, es indispensable:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- Mantener control sobre la expresión del rostro. No tratar a las personas adultas con discapacidadcomo si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza ocomportamientos similares, ya que pueden generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.

- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas,miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo deseaque le colabore?”. No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique siella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- Verificar siempre que la información suministrada haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### 9.3.2. Atención a personas con alguna discapacidad visual:

Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión. Tener en cuenta:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derechaestá el bolígrafo”.

- Para ayudar al usuario acercarse algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y por ningún motivo halarlo de la ropa ni del brazo, basta con posarel brazo de éste sobre el hombro y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.

- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente, pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar elmonto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. Así mismo, cuando se le entreguendocumentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda elasunto de lo entregado.

- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”, oseñalar algún lugar con la mano.

- Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como:“adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.

- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con las correspondientes pausas y claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.

- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.

- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entreotros.

- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de conquién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.

- En caso de un simulacro de evacuación o situación de emergencia el servidor que se encuentre atendiendo al ciudadano, prestará el respectivo acompañamiento para realizar los protocolos de seguridad pertinentes.

#### 9.3.3. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual- gestual.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios.

- Cuando se acerque un usuario con esta discapacidad a la sala de Atención al Usuario de la Entidady no cuente con un familiar y/o acompañante interprete, el servidor que lo atienda deberá activar el centro de relevo o videollamada con la línea 195 para prestar un servicio accesible.

- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, quelo escriba. No aparente haber entendido.

- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la misma.

- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos,dulces, chicles, etc.

- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en estecaso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

### 9.3.4. Atención a personas con sordoceguera:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de sucampo de visión.

- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere paracomunicarse.

### 9.3.5. Atención a personas con discapacidad física o motora:

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeñomotor.

- Al recibir una persona en silla de ruedas en la sala de espera, preguntar si requiere de su ayudapara llevarla a la sala de atención al usuario.
- Al ingresar a la sala de atención al usuario, solicitar que ponga las manos en las piernas para elingreso y ubicarla frente la mesa de atención.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que lapersona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estacióncorporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que se desplace en silla de ruedas, y este diálogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcancede la mano.

### 9.3.6. Atención a personas con discapacidad cognitiva y/o mental:

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancialdel desenvolvimiento común.

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, debido a que puede que la persona se demore

másen entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

#### 9.3.7. Atención a personas de talla baja:

A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial paragarantizar la integridad del servicio:

- El personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención, por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo donde puede interactuar sin obstáculos visuales con éste y siempre tratándolo según su edad cronológica.

**Nota:** Las personas en situación de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno dellegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Para la atención de ciudadanos-usuarios con enanismo, disponga de butacas o plataformas parafacilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- La sala de atención a usuarios dispone de sillas ergonómicas ajustables con el fin de que sean deuso para personas de talla baja en el momento que se requiera.

#### 9.3.8. Atención a personas con discapacidad múltiple.

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física,sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades yaplique todos los protocolos asociados.

### 10. Adultos Mayores y mujeres embarazadas:

Se consideran adultos mayores las personas de 60 años de edad en adelante; ellos-(as), así como

lasmujeres embarazadas o lactantes son sujetos de atención preferencial.

- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle si desea que acompañe hasta el lugar en quela persona competente lo atenderá.

- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en lasáreas destinadas para ellos.

- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

**11. La atención a niños, niñas y adolescentes:**

Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre12 y 18 años de edad, tienen prelación sobre los demás usuarios.

- Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personasentre 12 y 18 años de edad, tienen prelación sobre los demás usuarios.
- Cuando se informa de la presencia de un niño sin compañía de un mayor de edad, el servidor debe bajar a recepción y guiarlo hasta la sala de atención al usuario dispuesta por la Entidad.

- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.

- Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”
- Se recomienda no emplear tecnicismo del derecho o de la psicología para evitar confundirlos. Esdeseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad

- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que están acompañadospor un adulto.

- El servidor deberá brindar el formato de niños adoptado por la entidad para tomar el derecho de petición.

- Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

**12. Atención con Enfoque Diferencial:**

Aspectos a tener en cuenta:

Lo que se debe tener claro para prestar una atención con perspectiva y enfoque de género:

- Conocer el significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Transgénero, Bisexuales e Intersexuales. Si se pretende prestar un servicio respetuoso de la identidad y de la orientación sexual se debe tener claro qué significa cada palabra, y qué personas se identifican como tal. Esto va ligado a entender las diferencias entre la orientación y la identidad de género. (BOGOTÁ, ACUERDO 371 DE 2009, 2009)

- Tener claro que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. Para poder prestarun servicio no discriminatorio y con enfoque diferencial se debe tener conocer cuáles son los criterios para evitarlo y aplicarlo, por lo que resulta indispensable saber qué significa la orientacióny la identidad de género. Así, se puede reconocer que una mujer trans puede ser lesbiana o heterosexual, y que un hombre trans puede ser gay o heterosexual. En ese sentido, se debe eliminar el imaginario que las mujeres trans son gays, puesto que la identidad no es lo mismo que la orientación sexual. Por ejemplo, si una mujer se identifica como mujer, así en su cédula el componente sexo diga M, o su nombre sea de los típicos asignados a lo masculino, se debe dirigira ella como mujer. (Ver tabla de definiciones).

- Se debe referir a las personas con el nombre con el que se presenten, no con el que esté en la cédula. El nombre es parte de la identidad de una persona. En reiteradas ocasiones la Corte Constitucional ha establecido que el nombre es la forma como una persona se identifica y quiere ser reconocida en la sociedad y en sus relaciones con los demás. Por ejemplo, el formulario se diligencia de la siguiente manera: ¨José María Contreras, quien se identifica como María José Contreras¨

- Tener claro que la identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. Es decir, que por lo tanto, no son enfermas, ni desviadas.

- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un

tratodistinto a una persona. Tienen los mismos derechos y pueden ejercerlos en igualdad de condiciones que los demás, pues su orientación sexual o identidad de género no es un criterio queles reste facultades.

- Tener claro el marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI. Para poder prestar un servicio con enfoque diferencial y no discriminatorio, con el fin de poder materializar la igualdad y garantizar el ejercicio de los derechos en las mismascondiciones que los demás.

- Debe reconocer a las parejas del mismo sexo como familia. La Corte Constitucional, así como la Política Pública para las Familias han reconocido que la familia es una institución variable, que sedetermina por los lazos de afecto, apoyo y confianza, por la permanencia, compartir el domicilio o residencia, entre otras. A las parejas del mismo sexo ya se les ha reconocido ciertos derechos, como patrimoniales y de seguridad social, dentro de los cuales se encuentra también, el de ser considerados como familia, cuando así lo fuere.

**PAUTAS:**

Desde el mismo momento que entran a las instalaciones de TRANSMILENIO S.A., garantizar un tratorespetuoso hacia esta población, hasta cuando salen; la atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.

- Evitar aconsejar sobre sus comportamientos, tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.

- Permitir que tengan un diálogo tranquilo, la persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma, debe evitarse la posición de experticia.

- Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.

- La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.

- Cuando la persona sea Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que ellas se refieren a sí misma “nombre identitario”; sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones se hace necesario

preguntar por su “nombre jurídico o de nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.

- Debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientaciónsexual y/o la identidad de género. Cuando se atienda un caso en el que esté involucrada una persona LGBTI se debe procurar aislar los prejuicios que se tengan frente a ellas para la valoracióndel caso.

- Por ejemplo, no pensar que se presentan porque estos tienden a ser más violentos; o pensar quelas personas son trabajadoras o trabajadores sexuales o que son portadoras de VIH.

- Se debe entrenar al personal de seguridad en la atención de personas con identidad de género y/o orientación sexual diversa, específicamente, en el reconocimiento de la identidad. Una de lasprimeras barreras que experimentan las personas LGBTI, específicamente las personas trans, esla falta de reconocimiento de la identidad por parte del personal de seguridad de las instituciones.Esto constituye una forma de violencia que genera incomodidad a la persona que acude a la institución y que la motiva a abandonarla o a no volver a recibir el servicio. Por ejemplo, un hombretrans llega a TRANSMILENIO S.A., y el personal de seguridad se refiere a él como ella.

### 12.1. Protocolo de Atención a Etnias

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. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

- La Atención dada aplica el protocolo básico de atención preferencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete; en caso de no lograr contactar con el personal que pueda generar una interpretación a lo que expresa el ciudadano, se deben usar otras alternativas que permitan dar una atención, como lo es el uso de señas.

- Solicitar al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla con los servidores.

### 12.2. Recomendaciones para la atención preferencial

- **Primer paso: Superar Paradigmas**

La doctrina sobre el tema de atención preferencial ha reconocido, entre otras cosas que “Las políticas dirigidas a la población con discapacidad han estado sustentadas en enfoques asistencialistas (...) responden a “individuos enfermos” (...)

El reto (...) políticas de reconocimiento y justicia social. …. En la construcción de una política pública dirigida a la población en situación de discapacidad, es necesario considerar el enfoque de género por los importantes aportes de éste enfoque en la comprensión de las relaciones de hombres y mujeres” (Torres, 2009)

El propio Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD- desde las últimas décadasdel siglo XX promovió un enfoque de desarrollo humano y social, el cual busca realzar la capacidad humana, para ampliar las oportunidades de manera que cada persona pueda vivir una vida de respeto y valor. Este enfoque comprende el proceso de ampliación de las capacidades y opcionesde la gente; desde el desarrollo de la gente, por la gente y para la gente. Con lo anterior se planteaun horizonte en el cual se establecieran las bases para la justicia en la distribución de recursos y oportunidades, con plena vigencia de los derechos humanos, la democracia, la generación de riqueza y la sostenibilidad ambiental. (PNUD, 1990)

“Finalmente, pensar a Bogotá como una ciudad incluyente y accesible para las Personas en situación de discapacidad –PcD- implicará una gran transformación no solo desde los imaginariosque los habitantes de la ciudad tienen acerca de la discapacidad; imaginarios fundados en prejuicios y estereotipos de “minusvalía”, sino también una transformación de los espacios físicosconstruidos y proyectados. El primero referido a generar procesos de inclusión social desde el reconocimiento y la redistribución, el segundo referido a la accesibilidad universal, a la posibilidadde tener acceso, de poder llegar, de acercarse para disfrutar de los bienes y servicios que ofrecela ciudad”. (Torres, 2009)

- **Segundo Paso: Poner en práctica los protocolos**

Permite:

- Brindar una información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los usuarios.
- Incrementar las relaciones interinstitucionales.
- Reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos con discapacidad visualrequeridos para satisfacer las necesidades.
- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.

## 13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Pautas básicas:

- Actitud de servicio:

El ciudadano debe percibir una buena disposición por parte de quien le presta el servicio, para esto se recomienda evitar críticas y culpar al ciudadano, la posición del servidor público debe ser neutral, pero mostrando interés hacia la situación descrita.

- Intensidad en la voz:

Hace referencia a la entonación que se utiliza al momento de dirigirse al ciudadano, si es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad, por el contrario, si el tono de voz es demasiado bajo, podría ocasionar que el usuario no capte la información que se pretende transmitir.

- Evitar sonidos incomodos durante la llamada:

Existen sonidos involuntarios, generados en las llamadas, evite “carraspear”, estornudar, toser entre otros.En caso de ser necesario, utilice la opción de MUTE. Esto le evitará momentos incomodos al ciudadano.

- Transmitir la información al “ritmo” del ciudadano:

Según el ciudadano, es importante determinar si la información a suministrar se hará de manera rápida

olenta, en algunas ocasiones, cuando el usuario no recepciona de manera ágil la información, el asesor tiende a exaltarse, estas situaciones deben tener un manejo adecuado, por esta razón se recomienda durante la llamada, ser paciente y brindar la información “a ritmo del ciudadano”.

- Vocalización adecuada:

Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

- Sustentar y/o justificar la información brindada:

Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario(a) para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano(a) en un momento dado.

El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: Esto significa que el funcionario(a) recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienenen cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como hum,ajá, entre otros).

***Nota aclaratoria:** Estos son complementados por los protocolos establecidos por los Contact Center a cargo de las líneas de servicio, los cuales se encuentran descritos en el anexo No. 3.

## 14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones –Tics-, tales como:

- **Página web**
- **Correo electrónico**
- **Chat**
- **Redes sociales**
- **Telefónico**

Por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha se brinda atención preferencial a los siguientes tipos de población:




Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, los servidores encargados de recibir las peticiones a travésde la plataforma mencionada deberán dar prioridad en la gestión de las PQRS que cuenten con logos que describan la caracterización de población descrita en la imagen anterior.

### 14.1. Pautas técnicas generales

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las siguientes características: fuente, tamañoy color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guie al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criteriosamplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Usar pestañas en las páginas para crear páginas virtuales dentro de una misma página y así evitarcontenidos demasiado extensos, optimizando la información a través de menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambientevirtual.

- Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

- La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas

- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.

- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos de interés.

- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia

### 14.2. Página Web:

- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.

- Se debe propender por la garantía de acceso para todos los ciudadanos, entre ellos los que requieran un trato preferente-diferente.

- Es importante comprender todas las funciones que se desarrollan para atender a los ciudadanos/*usuarios* mediante herramientas virtuales, (Chat, y Correo electrónico de la empresa).

- El chat institucional debe estar habilitado permanentemente.

- Disponer de la información alusiva a las solicitudes de los ciudadanos y de la normatividad aplicable vigente, para poder atender las respuestas que puedan darse de manera inmediata.

- Es importante dar a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que puede realizar a través de la página web, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta.

- La página web de la entidad debe cumplir los lineamientos de*l* ***Manual de Gobierno en Línea***
  vigente: (MINTIC, 2012).

### 14.3. Correo Electrónico:

- Ningún correo del dominio transmilenio.gov.co es personal. Por ello, toda PQRSD que llegue através de este medio debe ser atendida o direccionada, según sea el caso.

- Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del destinatario, para que el mensaje puedaser interpretado.

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debepermitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenaso distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la empresa.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesariomanipular o conservar una copia en papel.

- En el campo “Asunto” definir el tema de manera breve y concisa.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…”o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.

- Escribir siempre en un tono impersonal.

- Tenga en cuenta que los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles deentender.

- Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posibleque el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estaratento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor decorreo electrónico del destinatario.

- Es importante fijarse de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que elciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir:cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la empresa.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Ministerio en quien recibe el correo electrónico.

### 14.4. Chat:

TRANSMILENIO S.A., dispone de dos chats a través de la línea 195 y en la página www.tullaveplus.gov.co,a través de los cuales se disponen protocolos de atención para ofrecer un servicio de calidad, entre los cuales se encuentran:

- Los mensajes deben ser cortos, claros y precisos.
- No escribir en mayúsculas.
- No usar emoticones.
- Para los temas complejos o que no sean adecuados para tratar por este canal, indicar elprocedimiento a seguir para enviar una queja o una consulta.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales. (DNP, 2012)

### 14.5. Redes Sociales:

TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con la Directiva 004 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dispuso la canalización de PQRS a través de las redes sociales oficiales de la Entidad, las cuales pasan por un proceso de filtro de la información, para validar que dicho requerimiento cuente con las características básicas de un Derecho de Petición, y así ser registrados en la plataforma Bogotá Te

Escucha, para darle gestión y respuesta a dicho requerimiento ciudadano.

## 15. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

Quizá sería conveniente examinar primero sus propias reacciones con los demás. La respuesta instintiva,aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difícilesestán tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen. En lo que a usted concierne, es fácil que acabe enfadado, frustrado y decepcionado consigo mismo. Es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor si antesha elaborado su estrategia. [67]

Pregúntese qué tipo de reacción tiene con una persona difícil que conozca. ¿Reacciona de forma muy negativa? Si es así, ¿por qué razón? Deténgase a pensar racionalmente cuál debería ser su forma de actuar. [67] Estallando y entablando una feroz batalla verbal no se consigue nada; lo único que hace es ponerse a la altura de la persona que ha provocado tal situación.

Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprende las opciones que tieney aprenderá a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá incrementar sus puntosfuertes (y se supone que disminuirán los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo. [67]

Para comprender mejor sus reacciones ante las personas difíciles, pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- ¿Desea realmente estar bajo el control de los demás, cediendo a una provocación?
- ¿Cuál es su reacción cuando se enfrenta a alguien que está furioso con usted?
- ¿Cómo responde a la crítica?
- ¿Dice y expresa lo primero que le viene a la cabeza?
- ¿Es capaz de controlar sus reacciones? (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

## 16. SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

### 16.1. Sistema de Atención de Turnos (SAT):

Es un sistema de información que permite administrar, controlar y consolidar la gestión de las filas de

ciudadanos de forma ordenada garantizado la atención y la trazabilidad de los trámites y servicios prestados en los puntos de atención al usuario.

Este sistema es suministrado por la Secretaría General en los puntos de atención al usuario denominadoCADE o SuperCADE.

Cuenta con módulos de calificación de servicio, señalización digital, auditora, y estadísticos los cuales afinan la plataforma para la toma de decisiones a nivel operacional; por tanto es obligatorio para las entidades el uso adecuado con el fin de cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (Recurso Humano, Tiempos de Atención y Espera, seguimiento). (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

Así mismo, a través de la Aplicación móvil “SuperCADE Virtual” los usuarios pueden consultar en tiempo real el tiempo promedio de espera en los CADES y SuperCADE en donde se prestan los servicios y tramites de Tullave

### 16.2. Guía de Trámites y Servicios:

Es el Sistema de información distrital de carácter oficial ligado al SUIT, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realizaciónde trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.

Para garantizar la calidad y oportunidad de la información publicada, normativamente, se establece que las entidades deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía. lo anterior, sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido porla Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012 cuando haya lugar. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

### 16.3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Plataforma Bogotá te Escucha:

Es una herramienta que permite la interacción del ciudadano(a) con la administración para lo cual, TRANSMILENIO S.A., dispone de asesores exclusivos en la línea 195 para registrar en esta plataforma todas las peticiones interpuestas por la ciudadanía cuando se comunican a este canal telefónico.

*Optimiza los procesos de quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias de entidades que conforman la Administración Distrital, debido a que este ayuda a estandarizar conceptos, metodologías yprocesos de estos trámites. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

## 17. BIBLIOGRAFÍA

BOGOTÁ, A. M. (30 de Noviembre de 2006). ACUERDO 257 DE 2006. Obtenido de ACUERDO 257 DE 2006: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307

BOGOTÁ, A. M. (01 de Abril de 2009). ACUERDO 371 DE 2009. ACUERDO 371 DE 2009.

BOGOTÁ, A. M. (03 de Marzo de 2010). ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Obtenido de ALCALDÍA

MAYOR DE BOGOTÁ: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39198

BOGOTÁ, A. M. (30 de Agosto de 2010). DECRETO 371 DE 2010. Obtenido de DECRETO 371 DE 2010:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685

BOGOTÁ, A. M. (18 de 01 de 2011). LEY 1437 DE 2011. Obtenido de LEY 1437 DE 2011:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249

BOGOTÁ, A. M. (12 de 07 de 2011). LEY 1474 DE 2011. Obtenido de LEY 1474 DE 2011:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292

BOGOTÁ, A. M. (18 de Abril de 2011). RESOLUCIÓN 150 DE 2011. Obtenido de RESOLUCIÓN 150 DE

2011: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=42792

BOGOTÁ, A. M. (06 de 03 de 2014). LEY 1712 DE 2014. Obtenido de LEY 1712 DE 2014:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882

BOGOTÁ, A. M. (30 de 06 de 2015). LEY 1755 DE 2015. Obtenido de LEY 1755 DE 2015:

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152

COLOMBIA, C. D. (27 de febrero de 2013). Presidencia de la república. Obtenido de Presidencia de larepública: http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE% 20FEBRERO%20DE%202013.pdf

CONSTITUYENTE, A. N. (06 de Julio de 1991). Procuraduría Bogotá. Obtenido de Procuraduría Bogotá: http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm

DECRETO 2623 DE 2009. (13 de 07 de 2009). Obtenido de DECRETO 2623 DE 2009: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842∂

DNP. (2012). Gestión de la comunicación en redes sociales. Obtenido de Gestión de la comunicación enredes sociales.

GENERAL. (1 de febrero de 2013). concepto definición. Obtenido de concepto definición: http://conceptodefinicion.de/servicio/

GONZÁLEZ, D. M. (Diciembre de 2016). Carta de trato digo TRANSMILENIO S.A.

MIND MAP . (2015). Obtenido de HYPERLINK "https://www.mindomo.com/es/mindmap/nuevomapa%

MIND MAP. (2015). Mind Map . Obtenido de https://www.mindomo.com/es/mindmap/nuevomapa%

MINTIC. (2012). Gobierno en línea. Obtenido de Gobierno en línea:http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual- 3.1.pdf

PNUD. (1990). DESARROLLO HUMANO. Obtenido de DESARROLLO HUMANO: http://desarrollohumano.org.gt/wp-content/uploads/2016/04/HDR-1990.pdf

SECRETARÍA GENERAL, A. M. (02 de Octubre de 2015). MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO. Bogotá - Colombia.

SIGNIFICADOS.COM. (s.f.). Significado de la ciudadanía. Obtenido de Significados.com.

TORRES, M. I. (2009). El enfoque diferencial en discapacidad. Corporación Viva la

Ciudadanía.

URREGO, G. F. (22 de Mayo de 2014). Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá:http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396

VILLEGAS, E. B. (09 de Junio de 2005). Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá:https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17201