

 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

Manual de Servicio a la Ciudadanía- FUGA

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

2026



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Tabla de Contenido

1. Presentación.....	5
2. Objetivo.....	5
3. Alcance	5
4. Normatividad	6
5. Principios del servicio¹.....	9
6. Competencias para prestar el servicio.....	11
7. Derechos y deberes de la ciudadanía	12
7.1 Derechos	12
7.2 Deberes.....	13
8. Generalidades del Servicio	13
8.1. Lenguaje claro	14
8.2. Accesibilidad.....	16
9. Canales de atención.....	18
10. Protocolos de atención.....	19
10.1. Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención ⁶	19
10.2. Encuesta de satisfacción de la ciudadanía.....	21
10.3. Protocolo de atención presencial	22
10.3.1. Ciclo de atención.....	22
10.3.2. Generalidades:	25
10.3.3. Presentación personal, comportamiento y condiciones del lugar de atención.....	27
10.3.4. Roles del servicio.....	28
10.3.5. Acciones durante el servicio.....	28
10.3.5.1. Personal de seguridad.....	28
10.4. Protocolo de atención: Buzones de sugerencias.....	32
10.4.1. Ciclo de atención.....	32
10.4.2. Generalidades	34
10.4.3. Acciones durante el servicio.....	34
10.4.3.1. Equipo de vigilancia.....	34
10.4.3.2. Persona funcionaria o contratista de servicio a la ciudadanía ..	34



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.4.3.3. Ventanilla Única de Correspondencia.....	35
10.5. Protocolo de atención Telefónico	35
10.5.1. Ciclo de atención.....	35
10.5.2. Generalidades	38
10.5.3. Mensaje IVR	38
10.5.4. Acciones durante el servicio.....	39
10.6. Protocolo de atención WhatsApp	43
10.6.1. Ciclo de atención.....	43
10.6.2. Generalidades	43
10.6.3. Acciones durante el servicio	45
10.6.4. Guiones para el canal de WhatsApp.....	45
10.7. Protocolo de atención correo electrónico	49
10.7.1. Ciclo de atención.....	49
10.7.2. Generalidades	49
10.7.3. Acciones durante el servicio.....	50
10.8. Protocolo de atención Redes Sociales.....	54
10.8.1 Generalidades	54
10.8.2. Acciones durante el servicio.....	54
10.8.3. Guiones redes sociales	55
11. Oficios de respuesta a las PQRSD.....	59
12. Estructura de correos de respuesta a las PQRSD.....	60
13. Gestión de denuncias	61
13.1. Protección de identidad del denunciante	61
14. Protocolos de atención con enfoque diferencial poblacional.....	63
14.1 Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia.....	63
14.2 Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes.....	63
14.3 Protocolo atención a persona habitante de calle	65
14.4. Protocolo de atención a la Fuerza Pública	66
14.5. Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública	66
14.6. Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas)	67
14.7. Protocolo de atención a personas con animales de compañía de	



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

apoyo o asistencia	67
14.8. Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada..	69
14.9 Protocolo de atención a personas mayores	69
14.10. Protocolo de atención a personas con discapacidad	71
14.10.1. Discapacidad visual	71
14.10.2. Discapacidad auditiva.....	72
14.10.3. Sordoceguera.....	73
14.10.4. Discapacidad física	73
14.10.5. Discapacidad intelectual	74
14.10.6. Discapacidad psicosocial.....	75
14.10.7. Discapacidad múltiple	75
14.11. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica.....	76
14.11.1. Conceptos relevantes para la atención	76
14.12. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado	77
14.13. Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos	79
14.14. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI	79
14.15. Protocolos de atención con enfoque de género.....	81
14.15.1. Conceptos relevantes para la atención	82
15. Protocolos ante situaciones específicas	83
15.1 Protocolo de atención ante situaciones de violencia contra las mujeres, niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ).....	83
15.2 Caída de canales tecnológicos	84
15.3 Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)	85
15.4 Congestión de usuarios.....	85
15.5 Crisis emocional de la ciudadanía	86
15.6 Sobrecarga emocional del servidor/a público/a.....	86
15.7 Protocolo de atención a personas alteradas	87
15.8 Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención.....	88
15.9 Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita	89
15.10 Protocolo de atención a personas bajo efectos del alcohol	90
Control de Cambios	91



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

1. Presentación

En concordancia con el artículo 2 de la Constitución Política, que establece como fin esencial del Estado servir a la comunidad, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 640 de 2025, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA **adapta e incorpora los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 3**, como referente para la prestación del servicio a la ciudadanía.

En este marco, el presente Manual recoge los lineamientos y protocolos institucionales para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención y bajo los enfoques diferencial y preferencial, así como las pautas para la adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias-PQRSD, con el propósito de promover interacciones respetuosas, incluyentes, accesibles y orientadas a las necesidades de la ciudadanía, en articulación con las disposiciones distritales aplicables.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos y protocolos que orientan la prestación del servicio a la ciudadanía y la gestión de las PQRSD, de acuerdo con las disposiciones institucionales y distritales aplicables.

3. Alcance

El presente manual aplica a las personas funcionarias y contratistas de la FUGA que, en desarrollo de sus funciones u obligaciones, tengan contacto con la ciudadanía. Comprende los lineamientos y protocolos que deben aplicar para la prestación del servicio a través de los diferentes canales institucionales.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

4. Normatividad

- Constitución Política de Colombia (1991).
- Ley 962 de 2005 - Racionalización de trámites y OPAS.
- Ley 982 de 2005 - Equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas.
- Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1618 de 2013 - Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013 - Adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.
- Documento CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Decreto Distrital 197 de 2014 - Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto 103 de 2015 - Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1081 de 2015 - Reglamenta los deberes de las entidades públicas en materia de gestión, publicación y actualización de la información pública, garantizando su veracidad, oportunidad y accesibilidad (artículos 2.1.1.2.2.2 y 2.1.1.2.2.3).
- Ley 1755 de 2015 - Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 1166 de 2016 - Establece lo relacionado con la presentación,



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Acuerdo Distrital 630 de 2015 - Establece protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.
- Acuerdo Distrital 731 de 2018 - Promueve acciones para la atención de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía
- Documento CONPES 01 de 2019 - Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no tolerancia con la corrupción
- Documento CONPES 03 de 2019 - Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 847 de 2019 - Se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Circular 055 de 2021 - Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía
- Directiva Distrital 4 de 2021- Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- Resolución 001 de 2024 - Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
- Decreto 1122 del 30 de agosto 2024 - Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Decreto Distrital 293 de 2021 - Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Documento CONPES 4070 de 2021 - Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.
- Resolución 1519 de 2020 (MinTIC) - Establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para PQRS.
- Directiva 005 de 2020 - Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá.
- Ley 2052 de 2020 Artículo 17: “En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano definidas por Función Pública”.

- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.” Modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo Programas de Transparencia y Ética Pública
- Decreto Distrital 221 de 2023 “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Distrital 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 477 de 2023 (Alcaldía Mayor de Bogotá) “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 2421 de 2024 “Por la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones sobre reparación a las víctimas del conflicto armado interno.”
- Decreto 640 de 2025, Decreto Único del Sector Gestión Pública, que compila, organiza y articula los lineamientos relacionados con el servicio a la ciudadanía, entre otros aspectos de la gestión pública distrital.
- Documento CONPES 42 Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035.
- Decreto 207 del 30 de junio 2026 en el cual se modifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

5. Principios del servicio¹

1. **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permiten el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
2. **Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la Ciudadanía del Distrito Capital o particulares 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.
3. **Ciudadanía como Razón de Ser:** Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
4. **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.
5. **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 de discriminación por cualquier condición o situación.
6. **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad de todas las personas, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
7. **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.

¹Decreto 640 de 2025, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., artículo 69.



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

8. **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
9. **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
10. **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en 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.
11. **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de las personas servidoras a la ciudadanía, como de la ciudadanía a las personas servidoras y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
12. **Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y quienes integran los 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.
13. **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que asumen quienes integran el servicio para 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.
14. **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 consiente en la toma de decisiones de la ciudadanía, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visualización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

¹Decreto 640 de 2025, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., artículo 69.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

6. Competencias para prestar el servicio

Para la prestación del servicio las personas funcionarias y contratistas deben contar con las siguientes destrezas y habilidades².

- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía³.
- **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales
- **Empatía:** reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, brindando una atención cercana, respetuosa y humana³.
- **Orientación a las personas usuarias y a la ciudadanía:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

² Colombia, Decreto 815 de 2018, artículo 2.2.4.7.

³ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

7. Derechos y deberes de la ciudadanía

La FUGA cuenta con la Carta de Trato Digno, en la cual se establecen los derechos y deberes de la ciudadanía y su compromiso de brindar un trato digno, considerado y respetuoso. Asimismo, garantizar los canales de comunicación para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Conoce aquí la carta de trato digno de la FUGA

7.1 Derechos

- 1. Recibir un trato digno:** Recibir un trato amable, respetuoso e incluyente.
- 2. Presentar solicitudes:** Hacer peticiones verbales o escritas a través de cualquiera de nuestros canales de atención sin necesidad de apoderado o persona que lo represente (abogado).
- 3. Obtener respuestas:** Recibir contestación oportuna, de fondo y dentro de los plazos legales.
- 4. Acceder a información:** Acceder a archivos públicos, salvo reserva legal y solicitar copias de los mismos asumiendo el valor que se genere de acuerdo a los costos de reproducción.
- 5. Consultar registros:** Conocer el número de radicado para realizar seguimiento al estado de su solicitud.
- 6. Atención preferencial:** Recibir atención prioritaria para personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores y demás personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta y definidos por la ley.
- 7. Exigir calidad:** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores y colaboradores de la entidad.
- 8. Participar:** Aportar pruebas en actuaciones donde tengas interés y conocer el resultado de tu gestión, así como conocer y hacer parte de los espacios de participación ciudadana, veeduría y rendición de cuentas.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

7.2 Deberes

1. Respetar la ley: Acatar la Constitución, las leyes vigentes y demás reglamentos institucionales.

2. Actuar con honestidad: Obrar de buena fe, evitando declaraciones falsas o sin pruebas.

3. Ejercer con responsabilidad: Presentar solicitudes de manera respetuosa, responsable, evitando repetir aquellas que ya fueron atendidas, salvo que existan nuevos hechos o información.

4. Trato cordial: Mantener un trato cordial y respetuoso con los servidores públicos y demás personas durante la prestación del servicio.

5. Cuidar el entorno: Preservar y hacer uso adecuado de las instalaciones, escenarios y bienes de la entidad.

6. Seguir instrucciones: Atender las indicaciones y recomendaciones que se den durante el desarrollo de los eventos y/o actividades culturales.

7. Reportar riesgos: Informar al personal de seguridad sobre situaciones de riesgo o peligro.

Nota: El incumplimiento de estos deberes no anula tu derecho a reclamar, pero podría generar sanciones legales.

8. Generalidades del Servicio

La prestación del servicio a la ciudadanía debe desarrollarse bajo criterios que faciliten una comunicación efectiva y garanticen condiciones de acceso y atención para todas las personas. En este sentido, se presentan a continuación dos aspectos fundamentales para una atención de calidad: el uso de un lenguaje claro, que facilite la comprensión de la información, y la accesibilidad, que promueva condiciones de atención inclusivas y equitativas.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

8.1. Lenguaje claro

Se promueve el uso de lenguaje claro en las comunicaciones institucionales, con el fin de facilitar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía.

La comunicación es importante para el ejercicio de los derechos y deberes de las personas usuarias, funcionarias y contratistas de la entidad. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones al atender a la ciudadanía.

- En el trato con la ciudadanía⁴.

Pautas para redactar comunicaciones en lenguaje claro

Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo.

Evitar el uso de jergas y tecnicismos; en caso de emplear abreviaturas, se debe explicar su significado.

Dirigirse a la ciudadanía por el nombre que la persona indique, independientemente de cómo figure en su documento de identidad.

Evitar el tuteo y el uso de expresiones inapropiadas o excesivamente informales como “mi amor”, “corazón”, entre otras.

Dirigirse a la persona como “señor” o “señora”.

Evitar las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que pueden percibirse como falta de disposición o interés.

Mantener la coherencia entre el lenguaje verbal y el lenguaje corporal y gestual.

- En la redacción de las comunicaciones⁵.

Recomendación	¿Cómo aplicarla?
Pensar en la ciudadanía:	Ponerse en el lugar de quien lee. Identificar sus necesidades, nivel de conocimiento y expectativas. Preguntarse: ¿A quién le escribo?, ¿qué necesita saber?, ¿qué debe hacer después de leer?



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Priorizar la información:	Destacar lo más importante y responder lo esencial. Preguntarse: ¿cuál es el mensaje principal?, ¿es útil y claro?, ¿responde al qué, ¿quién, ¿cuándo, ¿dónde, por qué y cómo?
Organizar la información:	• Introducción: contexto, saludo y datos básicos. • Cuerpo: respuesta clara y directa, con pasos o acciones. • Cierre: despedida.
Usar un lenguaje simple:	Preferir palabras comunes, verbos en lugar de sustantivos y frases cortas. Evite oraciones largas o complejas y explique términos técnicos. No utilice palabras escritas en mayúscula sostenida ya que es considerado como gritos para el lector. No use emoticones en las respuestas. Si utiliza abreviaturas, debe explicar a que hace referencia.
Usar un tono cercano:	Comunicarse de manera cordial y clara, evitando un tono autoritario.
Apoyarse en recursos visuales:	Usar listas, tablas o imágenes para facilitar la comprensión.
Revisar el documento:	Verificar redacción, claridad y pertinencia. Si es posible, solicitar a otra persona que lo revise.

⁴Departamento Administrativo de la Función Pública. *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. Disponible en:
<https://www1.funccionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Protocolos/c16d683a-6d1c-4af1-aed4-b6c46b45ff4>

⁵ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

8.2. Accesibilidad

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) incorpora criterios de accesibilidad en sus canales de atención y adelanta ajustes razonables orientados a garantizar la inclusión y participación efectiva de todas las personas.

La entidad cuenta con dos sedes ubicadas en la localidad de La Candelaria destinadas a la atención de la ciudadanía y al desarrollo de actividades culturales.

En la sede principal se han implementado medidas de accesibilidad orientadas a facilitar el acceso, la circulación, la orientación y la permanencia de las personas con discapacidad. La sede cuenta con dos puntos de ingreso: Casa Principal y Teatro; para las personas que requieren una ruta accesible, el ingreso se realiza por el acceso del Teatro, donde se dispone de una rampa móvil que facilita el ingreso y la conexión con los diferentes espacios de la sede.

Entre las medidas implementadas se encuentran:

- ✓ Señalética accesible e inclusiva, diseñada para facilitar la orientación y ubicación de las personas en los diferentes espacios de la sede, incorporando información en sistema Braille para favorecer su consulta por parte de personas con discapacidad visual.
- ✓ Ruta de ingreso accesible por el Teatro, habilitada para facilitar el acceso de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.
- ✓ Rampa móvil para el ingreso por el Teatro, como apoyo para superar diferencias de nivel.
- ✓ Planos accesibles de orientación y ubicación, disponibles para toda la población e incorporando elementos táctiles y Braille para facilitar su consulta por parte de personas con discapacidad visual.
- ✓ Pasillos amplios que facilitan la circulación hacia el ascensor, el cual conecta con el muelle y las salas de exposición.
- ✓ Baños accesibles, con condiciones que facilitan su uso para toda la población.
- ✓ Espacios destinados a personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida dentro del auditorio.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- ✓ Sillas de atención prioritaria ubicadas en la Casa Principal.

Por su parte, en la sede Casa Amarilla se han incorporado las siguientes medidas de accesibilidad:

- ✓ Señalética accesible e inclusiva, diseñada para facilitar la orientación y ubicación de las personas en los diferentes espacios de la sede, incorporando información en sistema Braille para favorecer su consulta por parte de personas con discapacidad visual.
- ✓ Baños accesibles, con condiciones que facilitan su uso para toda la población.
- ✓ Piso podotáctil, dispuesto desde el ingreso hasta la ubicación del puesto de vigilancia, para facilitar la orientación y el desplazamiento.
- ✓ Ingreso accesible, que facilita el acceso y desplazamiento de las personas a la sede.

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de accesibilidad física y promueven el acceso incluyente a la oferta cultural y a los servicios de la entidad.

De manera complementaria a las adecuaciones físicas, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) implementa medidas de accesibilidad comunicativa y audiovisual. Para ello, cuenta con un(a) persona intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) vinculada al equipo de comunicaciones, quien apoya la elaboración de contenidos accesibles y brinda acompañamiento en actividades institucionales cuando se requiere.

La FUGA dispone de contenidos audiovisuales con LSC, audio y subtítulos, disponibles en los televisores de la entidad. Asimismo, el canal de WhatsApp cuenta con videos en LSC para facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva y un video de orientación para el primer contacto con el equipo de vigilancia. Las medidas y orientaciones específicas de accesibilidad para cada canal de atención se desarrollan en los apartados correspondientes del presente manual.

Asimismo, frente a las barreras actitudinales, la entidad promueve espacios de formación dirigidos a servidoras, servidores, colaboradoras y colaboradores en temas relacionados con lenguaje claro e incluyente, accesibilidad y atención a la



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

ciudadanía, ofertados por la Alcaldía Mayor de Bogotá y otras entidades, así como la apropiación y aplicación del presente manual y de los protocolos institucionales que orientan la atención, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

9. Canales de atención

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño cuenta con los siguientes canales de interacción con la ciudadanía en Bogotá, D.C:

- **Atención presencial:**

En la Oficina de Atención a la Ciudadanía y radicación ubicada en la Calle 10 # 2 - 54, D.C. Horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Contamos con dos buzones de sugerencias, ubicados en las siguientes sedes:

✓ Sede Casa Amarilla Calle 10 # 2 - 54 y

✓ sede Principal Calle 10 # 3 – 16

- **Atención telefónica:**

✓ Llamando al PBX 432 04 10 Extensión. 104. Horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

✓ Línea Distrital 195: atención 24 horas.

✓ WhatsApp para atención y solicitar citas: 3227306238. Horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

- **Atención virtual:**

✓ Correo electrónico para PQRS: atencionalciudadano@fuga.gov.co

✓ Correo electrónico para solicitar citas: atencionalciudadano@fuga.gov.co

✓ Correo electrónico para notificaciones:
judiciales: notificacionesjudiciales@fuga.gov.co

✓ Accediendo al Formulario de contacto disponible en nuestra página web o directamente a través de la página: Bogotá Te Escucha.

- **Redes sociales:**



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- ✓ En Instagram: fundaciongilbertoalzate.
- ✓ En Facebook: FugaBog.
- ✓ En X: FugaBogota.
- ✓ En TikTok: @fuga_bog.
- ✓ En YouTube: FundAlzate.



Los canales de atención de la FUGA también pueden ser consultados y actualizados a través del siguiente enlace: <https://www.fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano>

10. Protocolos de atención

A continuación, se presentan los protocolos de atención definidos para cada uno de los canales de comunicación, así como algunas recomendaciones generales para su adecuada prestación:

10.1. Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención⁶

- Se recomienda presentarse al menos diez (10) minutos antes del inicio de la jornada laboral, con el fin de preparar el puesto de trabajo y verificar el correcto



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

funcionamiento del computador, teléfono y de los aplicativos requeridos para la prestación del servicio.

- Suministre información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Utilice las herramientas, mecanismos y recursos de accesibilidad disponibles, con el fin de garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterice a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informe a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifiquen o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.
- Las personas responsables de la atención en la VUC podrán consultar la información de la oferta institucional, con el fin de brindar orientación a la ciudadanía sobre los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Guía de trámites y servicios: disponible en el siguiente link:

<https://bogota.gov.co/servicios/entidad/fundacion-gilberto-alzate-avendano-fuga>

- En ningún momento es correcto dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodar como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Uso de expresiones de cortesía: al solicitar información o datos a la ciudadanía, emplee expresiones cordiales como “por favor”, “agradezco me indique” o “¿sería tan amable de...?”. Asimismo, al responder inquietudes o brindar orientación, utilice frases como “sí, con gusto”, “con mucho gusto”, “por supuesto”, “sí señor” o “sí señora”, manteniendo siempre un trato respetuoso y amable.
- Tratar a las personas con respeto.
- Utilice los guiones establecidos en este manual.

⁶ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.2. Encuesta de satisfacción de la ciudadanía

La encuesta de satisfacción es un mecanismo dispuesto por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la atención recibida a través de los diferentes canales de atención.

La FUGA ha realizado la medición de la satisfacción de la ciudadanía como parte de las acciones orientadas al seguimiento y mejoramiento de la prestación del servicio. A partir de septiembre de 2026, la Alcaldía Mayor de Bogotá establece un instrumento de encuesta de satisfacción unificado para las entidades distritales, con el propósito de estandarizar la medición y facilitar el análisis comparativo de los resultados sobre la atención a la ciudadanía en el Distrito.

La información obtenida permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, así como establecer acciones orientadas al mejoramiento continuo de la experiencia de la ciudadanía y de los procesos de atención.

La participación en la encuesta es voluntaria y sus resultados deben ser tratados de manera objetiva, respetando la percepción expresada por cada persona.

Las personas servidoras públicas y contratistas que intervienen en la atención a la ciudadanía deben promover la participación en la encuesta de satisfacción, de acuerdo con el mecanismo definido para cada canal, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Informar a la ciudadanía sobre la posibilidad de evaluar la atención recibida.
- Invitar a participar de manera cordial, respetuosa y sin insistir en caso de que la persona no desee hacerlo.
- No influir, orientar o condicionar las respuestas o la calificación otorgada.
- Facilitar el acceso al mecanismo dispuesto para el diligenciamiento de la encuesta, cuando corresponda.
- Tener en cuenta las necesidades de accesibilidad de las personas que requieran apoyos para participar.
- Aplicar los guiones establecidos en los protocolos de atención para promover la participación en la encuesta de satisfacción en cada canal.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.3. Protocolo de atención presencial

10.3.1. Ciclo de atención

- ✓ La ciudadanía ingresa a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
- ✓ El personal de seguridad realiza el protocolo de ingreso establecido y suministra el turno de atención, cuando aplique.
- ✓ Se realiza el llamado por pantalla para la atención.
- ✓ La ciudadanía pasa al punto de atención y orientación.
- ✓ El personal institucional brinda atención de acuerdo con los protocolos de atención presencial, diferencial y preferencial.
- ✓ Se identifica si la ciudadanía requiere:
 - Información sobre trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA), y/o Radicación de documentos o PQRSD.
 - Cuando la solicitud corresponda a información sobre trámites, servicios u OPA, se deberá consultar la Guía de Trámites y Servicios y brindar la orientación correspondiente.
- ✓ Se verifica si la ciudadanía queda conforme con la información suministrada:
 - Si la respuesta satisface la solicitud, se realiza el cierre de la interacción.
 - Si requiere radicar documentos o PQRSD, se continúa con el proceso de radicación.
- ✓ La petición deberá registrarse en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la tipología y el canal correspondiente.
- ✓ Posteriormente, se deberá analizar la solicitud, establecer la competencia y direccionarla al área responsable de emitir la respuesta.
- ✓ Se informa a la persona peticionaria el número de radicado correspondiente.
- ✓ Se invita a las personas usuarias a diligenciar la encuesta de satisfacción a través del código QR dispuesto para este fin.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6



- ✓ Finalmente, se realiza el cierre de la atención y salida de la ciudadanía de las instalaciones, conforme al protocolo establecido.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Canal Presencial: Ventanilla Única de Correspondencia (VUC).



Glosario
OPA: Otro procedimiento administrativo

ROL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

10.3.2. Generalidades:

El protocolo de atención presencial en la Ventanilla Única de Correspondencia Física (VUC) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, aplica cuando alguna persona usuaria desee presencialmente solicitar información y/u orientación, referente con el que hacer de trámites, servicios y/o otros procedimientos administrativos de cara al usuario (OPA), que se ofrecen en la entidad, así como radicar documentos y PQRS.

Es importante conocer los tiempos establecidos en la normatividad vigente que rige en la materia.

Con el fin de garantizar una adecuada prestación del servicio y una atención oportuna a la ciudadanía, se deberán tener en cuenta las siguientes disposiciones:

- En la VUC (Ventanilla Única de Correspondencia) deberá permanecer, como mínimo, una persona competente para cumplir las funciones relacionadas con la radicación y orientación a la ciudadanía, de acuerdo con los horarios establecidos en la página web institucional.
- La persona ubicada en el punto de atención de la Ventanilla Única de Correspondencia deberá conocer e informar, en caso de ser requerido, la ubicación de los planos de evacuación, las salidas de emergencia, los baños, oficinas y las rutas de evacuación definidas para situaciones de emergencia.
- En el punto de atención se dispone de mecanismos para garantizar la atención⁷ prioritaria a los grupos poblacionales que, por sus características o condiciones, requieren una atención preferencial, entre los cuales se encuentran:
 - Turno de atención prioritaria: asignado a las personas que pertenecen a grupos poblacionales que requieren atención preferencial, con el fin de facilitar un acceso oportuno al servicio.
 - Sillas prioritarias: ubicadas en la sala de espera y destinadas al uso exclusivo de las personas que requieren atención prioritaria.

Tenga en cuenta que, para la asignación de turnos prioritarios, se deberá considerar lo establecido en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y demás normatividad aplicable. Entre los grupos poblacionales sujetos de atención prioritaria se encuentran:



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- Mujeres gestantes, lactantes o personas con niños y niñas de primera infancia.
 - Niños, niñas y adolescentes.
 - Personas habitantes de calle.
 - Personas mayores.
 - Personas con discapacidad.
 - Personas víctimas del conflicto armado.
 - Población migrante, refugiada y retornada.
 - Personas con mascotas de apoyo o asistencia.
 - Personas con protección personal.
 - Cuidadores y cuidadoras del Distrito Capital.
 - Personal uniformado y veteranos de la fuerza pública, de conformidad con el Decreto Distrital 428 de 2018.
- En caso de que la persona funcionaria o contratista deba retirarse temporalmente del módulo de atención, deberá informar a la ciudadanía el motivo de su ausencia y el tiempo estimado de espera para la reanudación de la atención.
 - En caso de presentarse alguna situación que impida la prestación del servicio en el horario habitual, se deberá informar oportunamente a la ciudadanía mediante aviso en la puerta principal y comunicar previamente a la Oficina de Comunicaciones, con el fin de elaborar la pieza informativa y divulgar a través del banner de la página web institucional.

⁷ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.3.3. Presentación personal, comportamiento y condiciones del lugar de atención

La presentación personal, el comportamiento y las condiciones del lugar de trabajo generan una percepción positiva en la ciudadanía y fortalecen la imagen institucional de la entidad. Por ello, es importante mantener una presentación acorde con el rol desempeñado, así como proyectar una actitud respetuosa, organizada y profesional durante la atención.

En la FUGA se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Portar el carné institucional siempre visible.
- El aspecto personal deberá reflejar limpieza, orden y una presentación adecuada.
- Los espacios físicos y puestos de trabajo destinados a la atención de la ciudadanía deberán mantenerse limpios, organizados y libres de elementos ajenos a las labores institucionales.
- La comunicación no verbal también refleja el interés y la disposición frente a la atención brindada; por ello, se recomienda mantener contacto visual, escuchar atentamente y mostrar una actitud cordial durante la interacción con la ciudadanía.
- El lenguaje y el tono de voz fortalecen la comunicación con la ciudadanía; por ello, se debe mantener una adecuada modulación de la voz y vocalizar de manera clara, para garantizar que la información sea comprendida correctamente.
- Durante la atención se deberá evitar realizar actividades que puedan afectar la percepción del servicio, tales como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular o sostener conversaciones con otras personas, salvo que estas sean necesarias para atender la solicitud de la ciudadanía. Estas conductas pueden generar incomodidad y transmitir desinterés frente a las necesidades de las personas usuarias.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.3.4. Roles del servicio

- **Ventanilla Única de Correspondencia- VUC:**

Las personas servidoras públicas y/o contratistas de la VUC y de atención a la ciudadanía atenderán las solicitudes de la ciudadanía, brindando información sobre la oferta institucional y facilitando la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, tanto de manera verbal como escrita.

- **Personal de Seguridad:**

La función del personal de seguridad es prevenir, detener, disminuir o disuadir las situaciones de riesgos o amenazas que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la entidad. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, al ser el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso, por cuanto es necesario contar con su disposición, para que, una vez verificada la labor de seguridad, se dirija a la Ventanilla Única de Correspondencia, para que allí se les brinde la atención requerida.

10.3.5. Acciones durante el servicio

10.3.5.1. Personal de seguridad

- Hacer contacto visual con la ciudadanía desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sea la ciudadanía quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, Bienvenido a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño ¿en qué puedo servirle? Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Revisar y registrar los equipos en la minuta al ingreso y retiro de la entidad, informando a la ciudadanía de manera cordial sobre la necesidad de hacerlo
- Si la ciudadanía requiere información de trámites, servicios y/u OPA'S o radicación de documentos o PQRS, direccionar a la Ventanilla Única de Correspondencia.
- Si la ciudadanía tiene cita con alguna persona funcionaria de la entidad,



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

comunicarse con el área correspondiente, para que autorice el ingreso y registrar en la minuta.

- Dar orientación a la ciudadanía para que se dirija al área correspondiente.

10.3.5.1.1. Atención a personas con discapacidad auditiva

Con el propósito de facilitar el acceso y la atención a las personas con discapacidad auditiva que visitan la FUGA, la entidad cuenta con un video en lengua de señas para el primer contacto y orientación inicial. Este recurso comunica el siguiente mensaje:

“Por favor, toma asiento mientras establecemos la videollamada con la intérprete de lengua de señas de la entidad, quien mediará la comunicación para que puedas recibir la orientación necesaria”.

<https://drive.google.com/file/d/1Pdwyoy8mVaK2Jy9ZMQPsYYCuKoj15Q4A/view?usp=sharing>

10.3.5.2. Personal funcionaria y/o contratista ventanilla única de correspondencia:

1. Contacto inicial

- Hacer contacto visual y manifestar con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sea la ciudadanía quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, Bienvenido a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, Mi nombre es.... ¿en qué puedo servirle? Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Pregúntele a la persona ciudadana su nombre y utilícelo para dirigirse a ella de manera respetuosa, anteponiendo “señor” o “señora”, según corresponda.

2. Durante el desarrollo del servicio

- Informe a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifiquen o deroguen⁸:

“Señor(a) XXX, Para poder realizar el registro y seguimiento de su atención, ¿nos autoriza el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012?”

- Solicite los datos para el registro.
- Concéntrese de forma exclusiva en la conversación que mantiene con la persona.
- No se distraiga con el celular mientras se encuentra en atención con un(a) ciudadano(a).

3. Al finalizar la atención

- Informar cuando aplique el número de radicado del sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Informar al/la ciudadano(a), que, dentro de los términos legales establecidos en la ley, se le enviará la respuesta al correo electrónico o dirección de correspondencia.
- Si es necesario, entréguele información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad.
- Preguntar si hay algo más en que le pueda servir.
- Invitar a realizar la encuesta de satisfacción.
- Despedirse cordialmente y agradecer su visita.

4. Si la ciudadanía va a radicar una PQRSD escrita

- Para la radicación de PQRSD debe tener en cuenta el [Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015](#).
- Verificar la petición y sus anexos, asignar número de radicado del sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha.

⁸ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

- Para la radicación, seleccionar el canal de atención “Escrito” en ambos sistemas.
- Para la selección de la tipología de petición debe tener en cuenta las establecidas en las Definiciones del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Direccionar al área competente para dar respuesta.

5. Si la ciudadanía va a radicar un PQRSD verbal

- Partiendo de la idoneidad de las personas servidoras públicas, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.
- Cuando la persona solicite la interposición de la petición verbal, se debe diligenciar el formato SC-FT-02 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Posteriormente la persona funcionaria de la VUC deberá digitalizar y registrar el requerimiento ciudadano en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Para la radicación, seleccionar el canal de atención “Presencial” en ambos sistemas.
- Para la selección de la tipología de petición debe tener en cuenta las establecidas en las Definiciones del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Direccionar al área competente para dar respuesta.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

10.4. Protocolo de atención: Buzones de sugerencias

10.4.1. Ciclo de atención

- ✓ La ciudadanía se acerca a los buzones de sugerencias dispuestos por la FUGA.
- ✓ La ciudadanía usuaria podrá hacer uso de los formatos institucionales: “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (SC-FT-02)” para presentar sus peticiones o, en caso de contar con un documento previamente elaborado, podrá depositarlo directamente en el buzón dispuesto por la entidad, sin necesidad de diligenciar el formato institucional.
- ✓ La ciudadanía deposita la petición en el buzón correspondiente.
- ✓ La apertura de los buzones de sugerencias de manera semanal, último día hábil de la semana, en presencia de al menos una persona funcionaria de la entidad.
- ✓ Se diligencia el formato SC-FT-01 Acta de apertura, en el cual se registrarán las peticiones encontradas, junto con el registro fotográfico, Posteriormente se continua con el proceso de radicación en el sistema de gestión documental de la entidad.
- ✓ Las peticiones se registran en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la tipología y el canal de buzón.
- ✓ Se analiza la petición, se establece competencia y se direcciona al área responsable de emitir la respuesta.
- ✓ La plataforma Bogotá Te Escucha envía automáticamente al correo electrónico registrado por la persona peticionaria el número de radicado correspondiente.
- ✓ Cierre del ciclo de atención.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.4.2. Generalidades

La FUGA cuenta con dos buzones de sugerencias, uno ubicado en la Casa Amarilla y otro en la Casa Principal. Sobre los buzones de sugerencias se encuentra instalada una pieza informativa dirigida a la ciudadanía con el siguiente mensaje: “¿Quieres presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia por el buzón? Solicita el formato al equipo de vigilancia. Estamos para escucharte”.

10.4.3. Acciones durante el servicio

10.4.3.1. Equipo de vigilancia

- Dispone de los formatos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

10.4.3.2. Persona funcionaria o contratista de servicio a la ciudadanía

- Revisar semanalmente la disponibilidad de formatos.
- La apertura de los buzones de sugerencias se realizará semanalmente, en presencia de al menos 1 persona funcionaria de la entidad.
- Extraer los formatos diligenciados y radicar en el Sistema de Gestión de Documental de la entidad las peticiones encontradas en los Buzones y su gestión en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Elaborar y firmar el Acta de apertura y revisión del buzón de sugerencias (SC-FT-01) por el sistema de gestión documental de la entidad.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.4.3.3. Ventanilla Única de Correspondencia

- Verificar la petición y sus anexos, asignar número de radicado mediante el sistema de gestión documental de la entidad y la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Para la radicación, seleccionar el canal de atención “Buzón” en ambos sistemas.
- Para la selección de la tipología de petición debe tener en cuenta las establecidas en las Definiciones del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas SC-PD-01.
- Direccionar al área competente de dar respuesta.
- Informar a la ciudadanía, que, dentro de los términos legales establecidos en la ley, se le enviará la respuesta al correo electrónico.
- Informar el número de radicado del sistema de gestión documental de la entidad y de la plataforma Bogotá Te Escucha.

10.5. Protocolo de atención Telefónico

10.5.1. Ciclo de atención

- ✓ Se recibe la comunicación a través de las líneas institucionales de la FUGA.
- ✓ El personal de la Ventanilla Única de Correspondencia atiende la llamada.
- ✓ Se brinda la información solicitada por la ciudadanía.
- ✓ Se verifica si la solicitud requiere radicación.
- ✓ En caso de requerirse, la petición se registra en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la tipología y el canal de atención correspondiente.
- ✓ La petición es analizada para determinar la competencia y direccionarla al



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

área responsable de emitir la respuesta.

- ✓ Informar al ciudadano el número de radicado.
- ✓ Preguntar a la ciudadanía si requiere apoyo o información adicional
- ✓ Preguntar si desea diligenciar la encuesta de satisfacción y enviarla a través de correo electrónico o WhatsApp y finalizar la atención de acuerdo con el guion establecido.
- ✓ Cierre del ciclo de atención.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6



Canal Telefónico



Glosario
OPA: Otro procedimiento administrativo
VUC: Ventanilla Única de Correspondencia
ORFEO: Gestor documental
IVR: Respuesta de Voz Interactiva

ROL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

10.5.2. Generalidades

El canal telefónico es un medio de interacción ciudadana que permite entregar información sobre los trámites, servicios, campañas, convocatorias y eventos que, entre otros, ofrece la Fundación Gilberto Alzate Avendaño; además recibe PQRSD.

Adicionalmente, la ciudadanía que requieran información de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, fuera de los horarios de atención, puede recibirla mediante la Línea de Servicio 195, así mismo, puede interponer PQRSD; esta línea está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

- El PBX de la FUGA tiene en su mensaje de IVR el mensaje de tratamiento de datos.

10.5.3. Mensaje IVR

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño cuenta con una línea PBX que dispone del siguiente mensaje de bienvenida para la ciudadanía:

Gracias por comunicarte con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño. Al utilizar este canal, autorizas el tratamiento de tus datos personales, los cuales serán incorporados en una base de datos administrada por la entidad. Tu información será manejada conforme a nuestra política de protección de datos, y puede consultarla en nuestro sitio web: www.fuga.gov.co.

Nuestro horario de atención es: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. Si te comunicas fuera del horario de atención, puedes comunicarte con la línea distrital 195 o escribirnos al correo: atencionalciudadano@fuga.gov.co.

¿Quieres conocer nuestra agenda cultural o participar en nuestras convocatorias? Visita nuestro sitio web: www.fuga.gov.co.

También puedes escribirnos por WhatsApp al número: 322 730 6238

Si conoces el número de la extensión, puedes marcarlo ahora. De lo contrario: marca uno para recibir información general o realizar una petición, queja, reclamo o denuncia. También puedes esperar en la línea para ser atendido por un operador.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- Mensaje IVR en Inglés: Thank you for contacting the Gilberto Alzate Avendaño Foundation. If you have any requests, complaints, claims or reports, you can write to us at atencionalciudadano@fuga.gov.co or you can contact us through WhatsApp at 57 1 322 730 6238.

10.5.4. Acciones durante el servicio

- Intensidad de voz: utilice un tono de voz amable, claro y moderado, que permita transmitir la información de manera respetuosa y comprensible.
- Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada. Utilice el mute en caso de ser necesario.
- Utilice los guiones establecidos: en la interlocución con la ciudadanía a través de la línea PBX, debe usar los guiones establecidos para atender una llamada.
- Escuche activamente a la ciudadanía: cuando la escucha no se realiza con atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras la persona peticionaria da a conocer su situación.
- Personalice la llamada: Durante la llamada diríjase a la persona por su nombre.
- Realice filtros adecuados: Es necesario realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona peticionaria, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- Mantenerse informado y asistir a las capacitaciones: conocer las novedades del servicio y participar en las jornadas de capacitación programadas por la FUGA, con el fin de fortalecer la atención a la ciudadanía.
- Informar el motivo de la espera y el tiempo aproximado de respuesta (1 a 2 minutos) antes de poner la llamada en espera.⁹
- Retomar la llamada periódicamente durante la espera para brindar acompañamiento a la ciudadanía.
- Agradecer por la espera o presentar disculpas en caso de exceder el tiempo informado.

⁹ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

- Brindar la información de manera inmediata una vez se cuente con la respuesta, evitando prolongar innecesariamente la llamada.
- La persona encargada de la atención deberá contestar la llamada antes del tercer timbre.
- No se deberá colgar ni dejar de contestar las llamadas que ingresen a la entidad, ya que estas acciones generan una percepción negativa sobre el servicio telefónico prestado¹⁰.
- Cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas.
 - Escuche tome nota en el formato SC-FT-02 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, radicarla en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha y enviar al área correspondiente para realizar su trámite.
 - Para la radicación, seleccionar el canal de atención “Telefónico” en ambos sistemas.
 - Informe a la persona peticionaria el número de radicado con el que va ser gestionada la solicitud y los tiempos de respuesta de acuerdo a la tipología.

¹⁰Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.5.5. Guiones para el canal telefónico

Momento de la comunicación	Guion
Saludo de bienvenida	Buenos (días, tardes, noches) Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, mi nombre es (nombre y apellido) es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Diríjase a la persona por su nombre XXXXXX, Anteponga el Sr o Señora ¿en qué le podemos servir?
Espera	Diríjase a la persona por su nombre XXXXXX, Anteponga el Señor o Señora, permítame de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (Si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá a la persona la espera de dos minutos adicionales).
Retomar la llamada en espera	Gracias por su amable espera en línea.
Confirma la información suministrada	¿La información suministrada ha sido clara? ¿Puedo colaborarle en algo más?
Encuesta y Despedida	Señor(a) XXXX: Contamos con una encuesta de satisfacción para conocer su experiencia con la atención recibida. Podemos enviársela por WhatsApp o correo electrónico, según su preferencia. Si la persona acepta: ¡Muchas gracias! ¿Por cuál canal prefiere recibir la encuesta: WhatsApp o correo electrónico? Le enviaremos el enlace de la encuesta al canal solicitado. ¡Gracias nuevamente por comunicarse con nosotros! Si la persona no acepta: Entendemos. Será en otra ocasión. Le deseamos un excelente día.



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Texto para enviar la encuesta	Encuesta para ser enviada al correo o al teléfono de acuerdo a lo conversado con la ciudadanía durante la llamada telefónica: Señor(a) XXXX: Nos gustaría conocer su experiencia con la atención recibida a través de nuestro canal telefónico. Le invitamos a responder una breve encuesta de satisfacción. https://medicionservicio.alcaldiabogota.gov.co/f/FYtnWNcOyaZvM5GKGL8C7fji66XD24L?st=tOhM!C6\$g!lqybtscTvmY4evjvSc5K46HYzqls2P4qEIYwF6pXP\$T!4qYnwzEEAv&d[/data/mod1/gp0/p0]=3&d[/data/mod1/gp0/p00]=8&d[/data/mod1/gp1/p3]=&d[/data/mod1/gp1/p4]=&d[/data/mod1/gp1/p01]=&d[/data/mod1/gp1/c5]= Sus comentarios nos ayudan a mejorar la atención que brindamos. ¡Gracias por su participación!
--------------------------------------	--

Casos	Guion
Transferencia de llamadas	Diríjase a la persona por su nombre XXXXXX, a continuación, le comunicaré con (nombre de la persona) quien le dará mayor información sobre (el tema solicitado por la ciudadanía). Que tenga buen (día, tarde, noche).
Transferencia a campañas	Diríjase a la persona por su nombre XXXXXX a continuación le comunicaré con un sistema de audio donde escuchará la información (campaña y/o agenda cultural). Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño. Que tenga buen (día, tarde, noche).
Ciudadanos groseros	Los términos que está utilizando en esta comunicación no son adecuadas ni respetuosos, por esta razón, damos finalizada esta llamada. Que tenga buen (día, tarde, noche).
Llamada muda	Por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
Vincular llamada por WhatsApp	En los casos en que la comunicación telefónica incluya consultas técnicas, se podrá remitir a la ciudadanía al canal de WhatsApp institucional, con el fin de establecer un puente de comunicación con el proceso misional y brindar orientación o solución a las inquietudes presentadas.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.6. Protocolo de atención WhatsApp

10.6.1. Ciclo de atención

- ✓ Se recibe la comunicación a través del WhatsApp institucional.
- ✓ La persona ciudadana marca la opción 1 o 2.
- ✓ Contesta el personal institucional de la VUC – cumpliendo protocolo de atención.
- ✓ Se realiza la verificación de la información para brindar respuesta inmediata o si la solicitud requiere radicación.
- ✓ En caso de ser respuesta inmediata, se remite respuesta a solicitud y se aplicar el guion de despedida y se invita a realizar la encuesta de satisfacción. Cierre del ciclo de atención.
- ✓ En caso de requerirse, la petición se registra en el sistema de gestión documental y en el sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la tipología y el canal de atención correspondiente.
- ✓ La petición es analizada para determinar la competencia y direccionarla al área responsable de emitir la respuesta.
- ✓ Informar al ciudadano el número de radicado.
- ✓ Preguntar a la ciudadanía si requiere apoyo o información adicional
- ✓ Preguntar a la ciudadanía si desea diligenciar la encuesta de satisfacción, para enviarla ya sea por correo electrónico o WhatsApp y finalizar la atención de acuerdo con el guion establecido.
- ✓ Cierre del ciclo de atención.

10.6.2. Generalidades

El canal virtual WhatsApp se apoya de las TIC'S, para ofrecer, atender e informar trámites y servicios, así como recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

denuncias; lo que permite fortalecer la cultura hacia lo digital atendiendo de manera ágil, segura e inmediata las peticiones o solicitudes de la ciudadanía.

Además de los sistemas de información y/o medios de interacción con los que cuenta la Fundación Gilberto Alzate Avendaño esta es una iniciativa la cual permite interacción ante las inquietudes a las cuales se puede responder de manera inmediata a la ciudadanía el cual tiene habilitado el mismo horario de atención presencial en jornada de lunes a viernes de 8:00am a 5:30pm.

Adicionalmente, se dispone de videos en Lengua de Señas Colombiana (LSC), los cuales se utilizan para brindar una atención inicial a las personas con discapacidad auditiva que se comuniquen a través de este canal, mientras se establece la comunicación con el intérprete.

https://drive.google.com/drive/folders/12xbkORvI4Ne7Y5s2CKYpiud_4URy3XOS?usp=sharing

Las solicitudes recibidas a través del canal institucional de WhatsApp podrán ser atendidas de las siguientes maneras, según la naturaleza de la consulta:

- **Respuesta inmediata:** cuando la solicitud pueda ser resuelta directamente a través de este canal, con la información disponible o mediante una consulta a la dependencia competente, siempre que esta pueda proporcionar la información dentro de los diez (10) minutos establecidos para la atención por WhatsApp.
- **Radicación como PQRS:** cuando no sea posible brindar una respuesta dentro de dicho tiempo o cuando, por la naturaleza de la solicitud, se requiera análisis, validación, concepto, trámite o intervención de una dependencia. También se radicará cuando el ciudadano lo solicite expresamente, requiera una certificación o la alta demanda de interacciones impida brindar una respuesta inmediata y adecuada.

En estos casos, la solicitud será radicada en ORFEO y se dará respuesta de fondo dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

Nota: La dependencia responsable deberá proporcionar oportunamente la información necesaria para atender la solicitud. La respuesta deberá presentarse en un lenguaje claro, evitando siglas, abreviaturas y términos técnicos que puedan dificultar su comprensión por parte de la ciudadanía. Asimismo, la interacción y la



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

respuesta deberán quedar registradas en ORFEO para garantizar la trazabilidad de la atención.

10.6.3. Acciones durante el servicio

- Reciba la comunicación a través de la línea de WhatsApp.
- Utilice los guiones establecidos para la atención de la ciudadanía durante la interacción en este canal.
- Consulte con la dependencia o persona competente cuando la solicitud requiera información o validación adicional.
- Cuando la comunicación deba convertirse en una petición formal, radíquela el sistema de gestión documental de la entidad y asígnele la tipología de PQRSD correspondiente para garantizar su interoperabilidad con la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Direccione el requerimiento a la dependencia competente para su gestión.
- Informe a la ciudadanía el número de radicado utilizando el guion establecido para el canal.
- Utilice el guion de cierre establecido y envíe la encuesta de satisfacción.

10.6.4. Guiones para el canal de WhatsApp

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño dispone de mensajes automáticos que facilitan la interacción y atención a la ciudadanía mediante WhatsApp.

- Es un gusto atenderle a través del WhatsApp institucional de atención a la ciudadanía de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA).

Al utilizar este canal, usted autoriza a la FUGA para tratar sus datos personales de acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, que puede consultar aquí:

[<https://fuga.gov.co/transparencia/politicas-seguridad>].

El horario de atención es de L-V de 8:00am a 5:30pm.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

Si desea continuar, por favor indíquenos cómo quiere que le atendamos:

1. Mensaje de voz
 2. Mensaje de texto
- ¿Cómo podemos ayudarle el día de hoy? Escriba el número de la opción que desea:
 1. Conocer la agenda cultural de la FUGA
 2. Conocer las convocatorias vigentes de la FUGA
 3. Interponer una petición, felicitación, sugerencia, queja, reclamo o denuncia.
 4. Otra
 - Para solicitar tiempo en línea: Un momento por favor, estamos procesando su solicitud.

Para la opción 1 y 2:

Por favor, indique en el siguiente orden: nombre completo y apellidos; tipo y número de documento de identidad; ¿hace parte de algún grupo poblacional prioritario, diferencial o étnico?; correo electrónico y teléfono de contacto.

Respuesta opción 1: La agenda cultural la podrá encontrar en los siguientes enlaces: <https://www.fuga.gov.co/agenda-cultural> o <https://enelcentroencuentro.fuga.gov.co/categoria-tipo/tardeando-el-centro/>

¿Le puedo colaborar en algo más?

Respuesta opción 2: Las convocatorias vigentes las podrá encontrar en el siguiente enlace <https://www.fuga.gov.co/convocatorias> o <https://cultured.gov.co/>

¿Le puedo colaborar en algo más?

Respuestas:

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño; le informamos que nuestra dirección electrónica para recibir correspondencia es atencionalciudadano@fuga.gov.co

Opción 3 y 4

- Para poder ayudarle, es necesario registrar su solicitud en el gestor documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha; por favor, indique en el siguiente orden: Nombre completo y apellidos, tipo y número



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

de documento de identidad, ¿hace parte de algún grupo poblacional prioritario, diferencial o étnico? correo electrónico y teléfono de contacto.

- Un momento por favor, estamos procesando su solicitud.
- Su petición ha sido radicada en el gestor documental de la entidad con número XXXXXX, así como en la plataforma Bogotá Te Escucha, con el número XXXXX con el cual podrá hacerle seguimiento ingresando a <https://bogota.gov.co/sdqs/>

La entidad dará respuesta a su solicitud dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de manera oportuna y de fondo, de acuerdo con sus competencias.

Si requiere información adicional, puede comunicarse con nosotros a través de nuestro correo oficial de atención: atencionalciudadano@fuga.gov.co.

- Señor(a) XXX:

Hemos recibido su solicitud para agendar [visita/taller/actividad].

Validaremos la disponibilidad y nos comunicaremos con usted para confirmar la fecha y hora, dentro de las próximas 24 horas.

¡Gracias por contactarnos!

Cierre de la comunicación:

¡Gracias por comunicarse con la FUGA!

Nos gustaría conocer su experiencia con la atención recibida a través de nuestro canal de WhatsApp. Le invitamos a responder una breve encuesta de satisfacción. Sus comentarios nos ayudan a mejorar la atención que brindamos. ¡Gracias por su participación!

Link: [Encuesta de satisfacción](#)



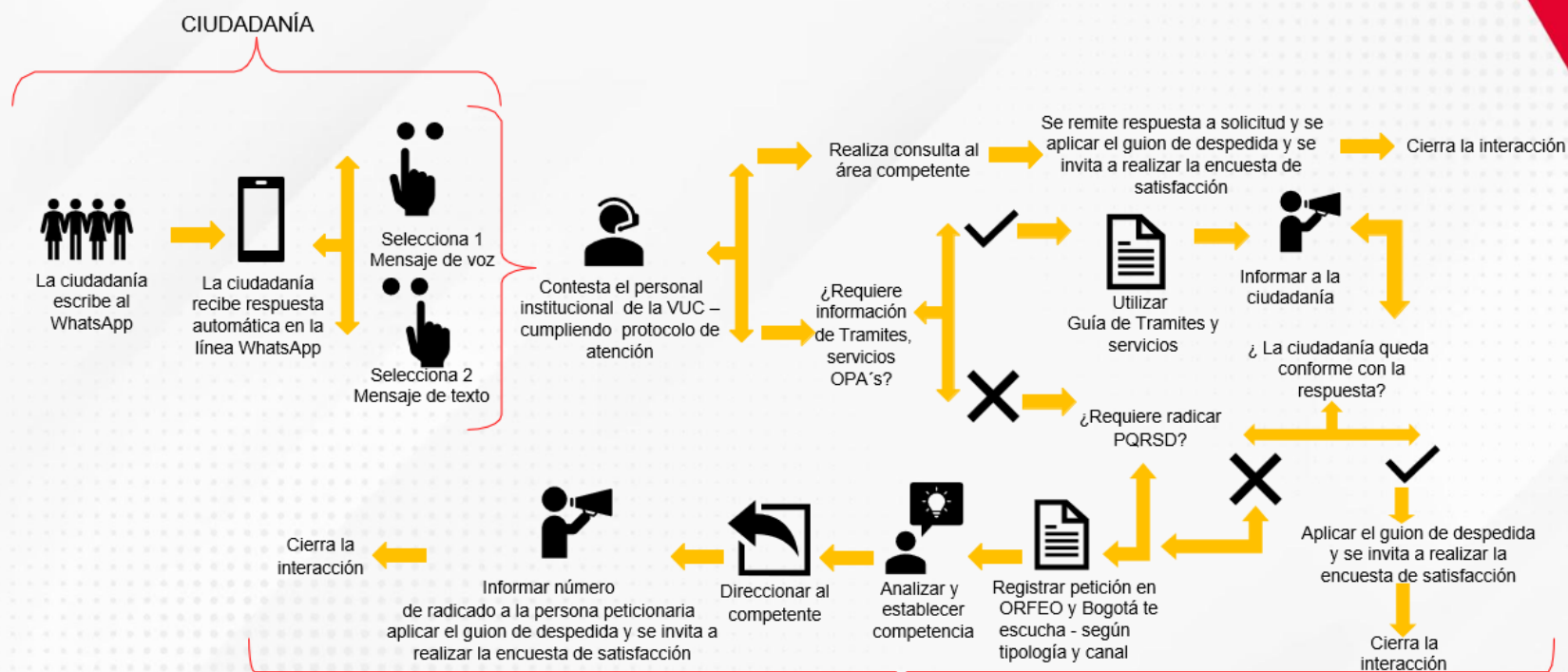
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6



Canal de atención - WhatsApp



Glosario
OPA: Otro procedimiento administrativo

ROL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

10.7. Protocolo de atención correo electrónico

10.7.1. Ciclo de atención

- ✓ La ciudadanía interpone PQRSD por el correo de atención al ciudadano
- ✓ El personal de la Ventanilla única de correspondencia, registrar petición en el gestor documental de la entidad y en la plataforma distrital Bogotá Te Escucha - según tipología y canal.
- ✓ Para la radicación, seleccionar el canal de atención correspondiente al correo electrónico en cada sistema: “Correo electrónico” en el sistema de gestión documental y “Email” en Bogotá Te Escucha.
- ✓ Analizar y establecer competencia.
- ✓ Direcccionar al competente.
- ✓ El personal de la Ventanilla Única de Correspondencia registra la petición en la plataforma distrital Bogotá Te Escucha, a través del cual se envía automáticamente a la persona peticionaria una notificación al correo electrónico desde el que remitió la solicitud, informándole el número de radicado asignado.
- ✓ El personal del proceso responsable emite respuesta a la PQRSD.
- ✓ El personal de la Ventanilla única de correspondencia, envía respuesta por correo electrónico y en la plataforma distrital Bogotá te escucha.
- ✓ Cierra la interacción.

10.7.2. Generalidades

El canal virtual se apoya de las TIC'S, para ofrecer, atender e informar trámites, servicios y/u ofertas públicas de adquisición; así como recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; lo que permite fortalecer la cultura hacia lo digital. Los sistemas de información y/o medios de interacción con los que cuenta la Fundación Gilberto Alzate Avendaño son la oficina virtual de correspondencia atencionalciudadano@fuga.gov.co, formularios de contacto de la página web,



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

redes sociales, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, la APP Gobierno Abierto Bogotá y la Guía de Trámites y Servicios.

- a) Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha: Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones originadas por la ciudadanía desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. (Decreto 847 de 2019).
- b) APP GAB – Gobierno Abierto Bogotá: Es una aplicación móvil que cuenta con acceso al Super CADE virtual, solución que brinda información sobre la oferta de trámites y servicios de la ciudad. Adicionalmente, la ciudadanía puede interponer sus PQRSD a través de Bogotá te escucha.
- c) Formulario de contacto: es por medio del cual, la persona puede interponer su PQRSD en la página web de la FUGA:
<https://fuga.gov.co/form/formulario-de-contacto>

10.7.3. Acciones durante el servicio

De la persona que gestiona el correo institucional al momento de recibir la solicitud:

- Verificar que la solicitud sea de competencia de la entidad, de lo contrario debe remitirla a la entidad competente e informar a quien realice la petición que la solicitud fue radicada en otra entidad.
- Radique la petición en el sistema de gestión documental de la entidad y asígnela a la tipología de PQRSD correspondiente para garantizar su interoperabilidad con la plataforma Bogotá Te Escucha.
- El tiempo para radicar la solicitud en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha debe ser el mismo día de la solicitud o a más tardar el día hábil siguiente.
- Direccione el requerimiento al área competente.
- Las peticiones ciudadanas recibidas por correo electrónico son radicadas



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

en la plataforma distrital Bogotá Te Escucha, el cual envía automáticamente la confirmación del radicado al correo electrónico de la persona solicitante.

De la persona que gestiona el correo institucional al momento de finalizar la interacción:

- Si el mensaje es enviado en correo electrónico, siempre use la firma, de acuerdo, a los parámetros de la entidad.
- Vuelva a leer el correo electrónico antes de enviarlo y corrija la redacción, ortografía y puntuación.
- Adjunte los documentos anexos que hacen parte de la respuesta y que se encuentran en el sistema de gestión documental de la entidad.
- Envíe la respuesta al peticionario dentro de los tiempos establecidos en la ley.

De las personas funcionarias o contratistas que emiten respuestas

- Utilice el formato institucional correspondiente de acuerdo a la solicitud, conservando el saludo “Cordial saludo” incluido en la plantilla e inicie la respuesta con la frase: “En respuesta a su solicitud”
- Organice sus ideas antes de escribir para que el correo tenga una estructura y sea claro el mensaje.
- El asunto debe contener el número de radicado del sistema de gestión documental de la entidad y la plataforma distrital Bogotá Te Escucha.
- Si debe realizar, aclaración, ampliación y/o una respuesta parcial a la petición, referencie el artículo de la ley.
- Genere la respuesta al peticionario dentro de los tiempos establecidos en la ley.
- Adjunte en el sistema de gestión documental de la entidad todos los documentos relacionados en la respuesta

Encargado del manejo del aplicativo distrital Bogotá Té Escucha

- El responsable del aplicativo distrital de Bogotá te escucha debe subir la



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

respuesta y sus anexos al sistema antes de la fecha del vencimiento de la petición, conforme a su tipología y finaliza el trámite de la PQRSD.

- Si se evidencia que el área competente realizó una solicitud de aclaración, ampliación, respuesta parcial o rechazó la petición, utilice el evento correspondiente en del aplicativo distrital - Bogotá te escucha.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Canal Virtual: Oficina Virtual de Correspondencia-Correo electrónico



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

10.8. Protocolo de atención Redes Sociales

10.8.1 Generalidades

Dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva 004 de 2021 por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales”. La Fundación Gilberto Alzate Avendaño atenderá las PQRSD teniendo en cuenta los siguientes pasos:

10.8.2. Acciones durante el servicio

1. Acciones a tomar al momento de recibir una PQRSD por comentario y/o inbox:

- Identificar PQRSD en los comentarios y/o Inbox.
- Si se cuenta con la información, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas.

2. Durante el desarrollo

El community Manager

- Debe realizar la pregunta de tratamiento de datos.
- Solicitar los datos para el registro de la PQRSD
- Enviar la PQRSD al correo atencionalciudadano@fuga.gov.co, adjuntando las capturas de pantalla correspondientes a la autorización para el tratamiento de datos personales, la solicitud de datos personales, la identificación del tipo de población y la petición. Es importante que en las capturas de pantalla se visualice la fecha en que se realizó la solicitud, con el fin de determinar la fecha de recepción y los términos legales establecidos para emitir la respuesta, Asimismo, se deberá indicar la red social en la que fue recibida la petición.
- ¿Qué hacer si la ciudadanía no responde las preguntas?

Se toma el o los pantallazos, en donde se visualice claramente, lo siguiente:



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- La petición ciudadana (adicionalmente copiarla y pegarla en el correo).
- La pregunta de tratamiento de datos personales.
- La pregunta de solicitud de datos personales.

Las personas servidoras públicas y/o contratistas de ventanilla única de radicación:

- Debe seleccionar el canal de atención para la radicación en el sistema de gestión documental de la entidad y en la plataforma Bogotá Te Escucha es Redes Sociales.
- Una vez radicada la petición, enviara al equipo de Comunicaciones el Número del requerimiento para que le informe a la persona solicitante a través de la red social.

3. Al finalizar la interacción

El community Manager

- Informar a la persona peticionaria por la red social el tiempo de respuesta de acuerdo lo establecido en la normatividad vigente.
- Indicarle a la persona peticionaria la ruta para consultar la respuesta a la petición.

10.8.3. Guiones redes sociales

A continuación, se relacionan los guiones establecidos en el Procedimiento de Gestión de Comunicaciones CO-PD-01, los cuales se emplearán de acuerdo con los lineamientos distritales aplicables al uso de redes sociales, así como con las disposiciones institucionales relacionadas con lenguaje claro, protección de datos personales y gestión de peticiones ciudadanas.

- *"¡Hola, XXXX! En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, que establece las normas para la protección de tus datos personales, solicitamos tu autorización para tratar tu información. ¿Qué implica esto? Tranquilo(a), no te preocupes, solo significa que nos permites usar tus datos de forma segura y responsable, como, por ejemplo: Mantenerte al día sobre nuestras actividades e iniciativas. ¡No te perderás nada!,*



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- *Contactarte si tenemos alguna pregunta o información importante para ti, Mejorar nuestros servicios y ofrecerte experiencias personalizadas. ¡Queremos que te sientas como en casa!*
- *¿Cómo manejamos tus datos? Con total transparencia. Puedes consultar en cualquier momento cómo tratamos tu información y las medidas que tomamos para protegerla en nuestra Política de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, disponible en nuestra página web: <http://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-lainformacion-publica/normativa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sitio> ¿Nos das tu autorización? Tu respuesta es fundamental para poder responder a tus inquietudes. Solo necesitamos que nos digas SI o NO “”. ¡Muchas gracias!”*
- *"¡Gracias por contactarnos! Para ayudarte de la mejor manera, necesitamos registrar tu solicitud en el sistema de información ORFEO y Bogotá te escucha. Para lograrlo, por favor bríndanos la siguiente información: Nombres y apellidos, Cédula de ciudadanía, Fecha de nacimiento, Sexo: (Hombre, Mujer o Intersexual), Correo electrónico, Número de celular, Dirección de residencia completa, ¿Tienes alguna condición especial? (Adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante, periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) Indícanos cuál es tu condición. ¡Tu información es importante para nosotros!"*
- **¿Qué se debe responder a la persona solicitante?**

En este caso, tenga en cuenta el siguiente ejemplo de guion:

“Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el sistema Bogotá te escucha.

El número asignado a tu petición le será informado lo más pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debe ingresar en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>”.

- **Para peticiones con datos de contacto:**

Le confirmamos que, para poder dar respuesta a su solicitud, fue necesario



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

registrarla en el sistema Bogotá te escucha; y quedó radicada con el número xxxxxxxx, la respuesta será enviada a su correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrá consultarla en <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-petición>, ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a su correo. Si tiene alguna pregunta adicional, puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

- ***Si la persona solicitante no registra datos personales de contacto o no autoriza tratamiento de datos (Peticiónes anónimas):***

Le confirmamos que la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx; la respuesta podrá consultarla en los términos de la Ley 1755 de 2015, ingresando este radicado en la opción “Ingresa aquí para consultar peticiones anónimas” que se en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-petición> Si tiene alguna pregunta adicional, puede comunicarse con la Línea 195 o puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención.



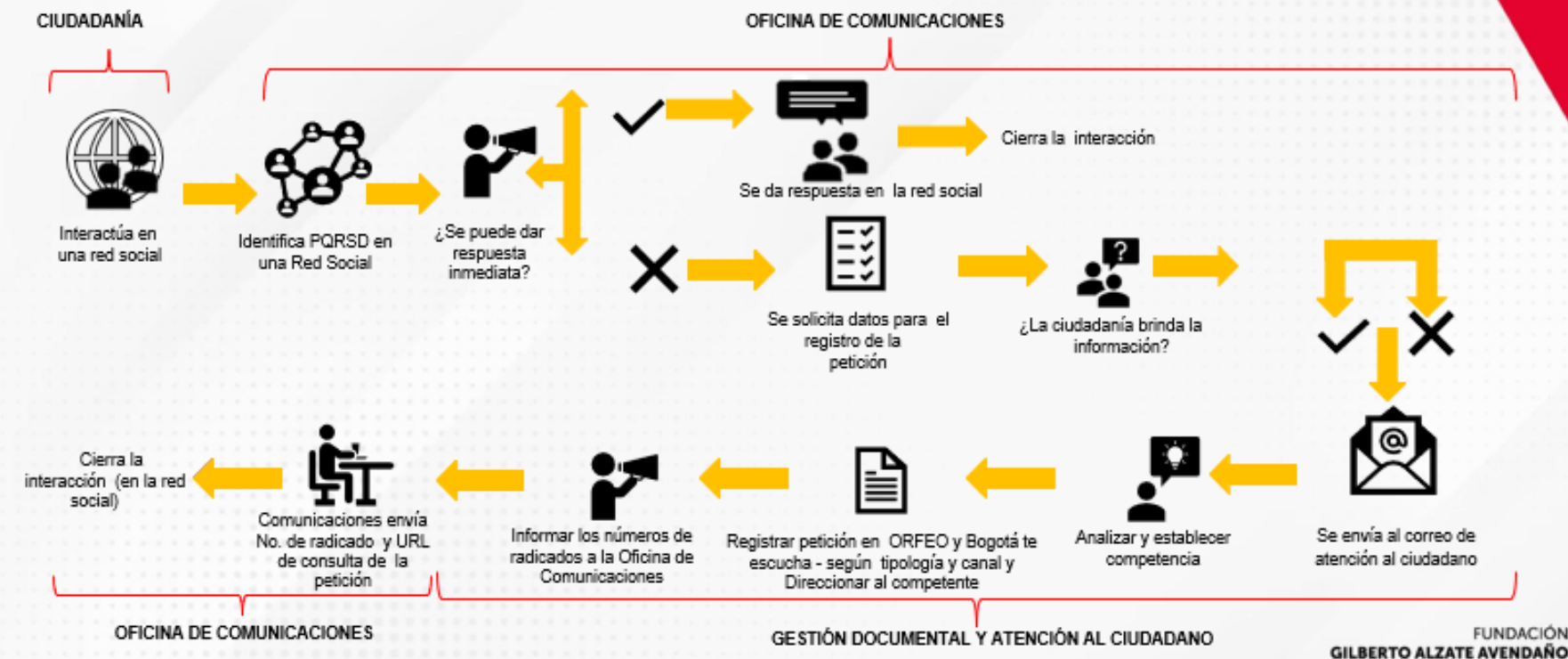
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

Canal virtual: Redes Sociales

BOGOTÁ



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

11. Oficios de respuesta a las PQRSD

Estos formatos están disponibles en el sistema de gestión documental de la entidad e incluyen un texto base. Es fundamental que las diferentes áreas emitan respuestas completas, atendiendo a todo el contenido de la solicitud recibida, y asegurando el cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez y oportunidad.

Nombre del formato	Situación	¿Cuándo se utiliza?	Términos de ley
Formato Solicitud de aclaración	Petición que no es clara.	No se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna entidad, se debe realizar dentro de los 10 días a partir de la recepción de la petición.	10 días para solicitar aclaración a partir de la fecha de recepción de la petición.
Formato Solicitud de ampliación	Falta de información.	Se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud. se debe realizar dentro de los 10 días a partir de la recepción de la petición	10 días para solicitar ampliación a partir de la fecha de recepción de la petición.
Formato traslado por no competencia	Traslado por competencia.	La petición debe ser atendida por otra entidad o autoridad.	5 días a partir de la fecha de recepción de la petición
Respuesta parcial	Ampliación del término.	El tiempo establecido no es suficiente para emitir una respuesta definitiva.	Informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.
Formato Respuesta PQRSD	Se cuenta con la información necesaria	Emitir respuesta completa, clara, coherente y oportuna.	De acuerdo a la tipología de la PQRSD.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

	para atender la solicitud.		
Aviso para peticiones anónimas en cartelera	Sin datos de contacto del peticionario.	Publicar la respuesta en la cartelera física, según el procedimiento.	De acuerdo a la tipología de la PQRSD.

Cada formato cuenta con una estructura que incluye un encabezado, el asunto relacionado con la petición, el saludo y un texto acorde con la situación que requiere respuesta. Este último deberá ser completado y ajustado de acuerdo con las particularidades de cada caso. Asimismo, cada formato incluye un guion del Defensor de la Ciudadanía, cuyo contenido deberá mantenerse sin modificaciones.

12. Estructura de correos de respuesta a las PQRSD

Las respuestas emitidas por la FUGA serán enviadas a través del correo institucional **atencionalciudadanos@fuga.gov.co**. Para este fin, se dispone de una plantilla de respuesta que contiene el siguiente texto:

“Cordial saludo,

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño se permite remitir, adjunto a este correo, una comunicación dirigida a usted o a su entidad, para su respectiva revisión. Para dar respuesta a este comunicado, la entidad dispone del siguiente canal oficial para la radicación de comunicaciones:

Correo electrónico: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Su opinión es muy importante para nosotros. Con el fin de mejorar continuamente nuestros servicios, le agradecemos dedicar unos minutos para evaluar la atención recibida en el siguiente enlace:

Link encuesta



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Como se muestra en la siguiente imagen:

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño,

Adjunto a este correo se encuentra un comunicado dirigido a usted o su entidad para que por favor sea revisado.

Su opinión es muy importante para nosotros! Su satisfacción es nuestra prioridad. Le agradecemos por regalarnos unos minutos de su tiempo para evaluar la respuesta que recibió.

Ingrese a <https://forms.gle/xFYrNRBpR3yVmbR5A> y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.



Nota: En caso de que la entidad requiera brindar información adicional, esta se incorporará al contenido de la respuesta, de acuerdo con las particularidades de cada caso.

13. Gestión de denuncias

Gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades o conflictos de intereses y protección de identidad denunciante:

13.1. Protección de identidad del denunciante

De acuerdo con la Directiva Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital, en todos los canales de atención a la ciudadanía deberá garantizarse la protección de la identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas. Estas medidas deberán observarse durante la recepción, registro, direccionamiento y gestión de la denuncia, de conformidad con las disposiciones aplicables.

En la orientación inicial, por los canales presenciales y telefónico, al solicitar los datos para registrar la denuncia, se debe pedir la dirección de residencia, el número de teléfono y el correo electrónico, en caso de que sea necesario contactar a la persona denunciante. También se debe informar que la denuncia puede presentarse de forma anónima, de acuerdo con lo establecido en el



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

numeral 4 de esta directiva sobre la protección de la identidad de la persona denunciante, En estos casos, se debe explicar que, por regla general, no se iniciarán actuaciones disciplinarias a partir de denuncias anónimas, salvo que se adjunten medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.

Se deberá orientar a la ciudadanía para que suministre, en la medida de sus posibilidades, información clara, concreta y verificable sobre los hechos denunciados, tales como qué ocurrió, cuándo, dónde, quiénes estarían involucrados y qué elementos de prueba o soportes tiene disponibles

Se deberá informar a la ciudadanía, de manera clara y sin desestimar el ejercicio del derecho a denunciar, *"las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes"*⁹.

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

Reserva y confidencialidad: En todos los canales de atención deberá garantizarse la protección de la identidad del denunciante, la reserva de la información suministrada y de las pruebas allegadas. Los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores que, en el ejercicio de sus funciones, intervengan en cualquiera de las etapas de recepción, registro, tipificación, direccionamiento y gestión de las denuncias deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información. La suscripción del compromiso se realizará con el ingreso o cambio de personal que intervenga en estas actividades.

⁹Fuente: Adaptado de la Directiva Conjunta No. 005 de 2023.



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

14. Protocolos de atención con enfoque diferencial poblacional

A continuación, se presentan los lineamientos para la atención de los diferentes grupos poblacionales.

Estas orientaciones complementan los lineamientos generales de atención a la ciudadanía, aplicables a todas las personas, establecidos en los protocolos generales de atención de la FUGA y en concordancia con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 3.

En cada protocolo se desarrollan las orientaciones específicas correspondientes al grupo poblacional. Su aplicación debe realizarse de manera complementaria a los lineamientos generales de atención establecidos por la FUGA.

14.1 Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia

¿Qué hacer?

- ✓ Asigne y llame el turno prioritario a través del sistema de turnos dispuesto para la atención.
- ✓ En la sala de espera se dispone de sillas para atención prioritaria, que podrá ser utilizada mientras la persona espera el llamado de su turno para ingresar a la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC).
- ✓ Priorice su atención en aras de que no permanezcan un tiempo prolongado en espera.

Nota: Cuando sea necesario, se podrá informar a las demás personas presentes en la sala de espera que se está realizando una atención prioritaria, con el fin de garantizar la comprensión y el respeto por el orden de atención establecido.

14.2 Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes

Este protocolo está dirigido a niñas, niños y adolescentes, quienes tienen derecho



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

a recibir una atención prioritaria, respetuosa y acorde con su edad y necesidades particulares.

Para efectos de este protocolo, se entiende por:

- Niña o niño: persona hasta los 12 años.
- Adolescente: persona mayor de 12 y hasta los 18 años.¹⁰

De acuerdo con el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes, podrán presentar directamente sus solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier cosa.

¿Qué hacer?

- ✓ Priorice su atención respecto a los otros grupos poblacionales.
- ✓ Escúchelos atentamente y otorgue tratamiento reservado a la solicitud.
- ✓ Dirigirse por el nombre.
- ✓ No debe llamarlo con diminutivos o expresiones como: chiquito, joven, papito, mamita, mijo, entre otros.
- ✓ No mostrar incredulidad; mejor preguntar para comprender lo que el niño, niña o adolescente expresa.

¹⁰ según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1098 de 2006 es ampliado en la Sentencia C-740 de 2008 al establecer las definiciones de niño o niña, como la



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

persona entre cero y los 12 años, y de adolescente.

14.3 Protocolo atención a persona habitante de calle

Las personas habitantes de calle tienen derecho a recibir una atención respetuosa, digna, empática y libre de discriminación, reconociendo su autonomía y garantizando el respeto de sus derechos.

¿Qué hacer?

- ✓ Brinde atención sin prejuicios ni juicios basados en la apariencia, vestuario, forma de hablar o condiciones de higiene.
- ✓ Utilice un lenguaje claro y respetuoso. Evite expresiones despectivas o estigmatizantes como “indigente”, “desechable” o “gamín”.
- ✓ Diríjase a la persona por su nombre o, cuando no lo conozca, utilice expresiones respetuosas como “señor” o “señora”.
- ✓ Mantenga un trato cordial, empático y respetuoso, evitando manifestaciones de rechazo, incomodidad o discriminación.
- ✓ No realice preguntas innecesarias sobre su historia personal o las circunstancias que hayan llevado a la persona a su situación actual.
- ✓ Utilice un tono de voz y ritmo normal, y verifique que la información haya sido comprendida. Cuando sea necesario, proporcione la información por escrito y de manera legible.
- ✓ Si la solicitud no corresponde a las competencias de la entidad, oriente a la persona hacia la entidad o servicio competente, procurando una atención articulada y efectiva.
- ✓ Ante situaciones que puedan afectar la prestación del servicio, mantenga una actitud tranquila y respetuosa e informe al personal responsable o de seguridad cuando sea necesario.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

14.4. Protocolo de atención a la Fuerza Pública

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

¿Qué hacer?

- ✓ Salude cordialmente y pregunte en qué puede orientar o servir.
- ✓ Si la persona se identifica como integrante de la Fuerza Pública y se encuentra en ejercicio de sus funciones, brinde atención prioritaria, cuando corresponda, procurando no afectar los derechos de las demás personas usuarias.
- ✓ Escuche atentamente la solicitud y verifique las necesidades de la persona para brindar una orientación adecuada.
- ✓ Proporcione información clara, precisa y completa sobre los requisitos, costos, pasos y canales disponibles, cuando aplique.
- ✓ Si la solicitud no corresponde a las competencias de la entidad, oriente hacia el canal o entidad competente.
- ✓ Finalice la atención de manera cordial e informe, cuando sea pertinente, sobre los canales virtuales y telefónicos disponibles para futuras consultas.

14.5. Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública

Se considera veterano de la Fuerza Pública al personal que perteneció a las Fuerzas Militares o a la Policía Nacional y cumple las condiciones establecidas en la Ley 1979 de 2019.

¿Qué hacer?

- ✓ Verifique la acreditación oficial que identifica a la persona como veterana de la Fuerza Pública y su vigencia.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

- ✓ Asigne un turno prioritario y oriente sobre las áreas a las que puede acceder y el tiempo aproximado de espera.
- ✓ Si la acreditación se encuentra vencida, informe de manera clara y respetuosa la razón por la cual no procede la atención prioritaria como veterano y continúe la atención de acuerdo con el turno correspondiente o, si aplica, con la atención prioritaria por edad u otra condición.

14.6. Protocolo de atención a personas con protección personal (escultas)

Las personas que se encargan de la seguridad de personas o escoltas requieren una atención oportuna que contribuya a reducir su tiempo de permanencia en las instalaciones y favorezca la seguridad de la persona protegida, del personal de la entidad y de las demás personas usuarias.

¿Qué hacer?

- ✓ Verifique la identificación de los escoltas y, cuando corresponda, la documentación que acredite su condición y el permiso para portar armas.

14.7. Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia

Las personas pueden ingresar a los puntos de atención con animales de asistencia o de apoyo emocional debidamente certificados, de acuerdo con la normativa vigente y las condiciones establecidas para su ingreso y permanencia.

Definiciones

- Animal de asistencia: animal entrenado y certificado para realizar tareas específicas que apoyan a una persona con discapacidad. Puede ser un animal guía, de servicio, de alerta médica, de señal u oyente, entre otros.
- Animal de apoyo emocional: animal certificado que brinda apoyo emocional a una persona y contribuye a su bienestar.

Control de ingreso – Personal de vigilancia

- ✓ Verificar el uso de traílla y elementos de seguridad para caninos, cuando corresponda.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

- ✓ Verificar que las demás especies ingresen en un guacal o contenedor adecuado.
- ✓ Autorizar y registrar el ingreso cuando se cumplan los requisitos establecidos.
- ✓ Asignar turno de atención prioritaria.
- ✓ Permitir el ingreso.
- ✓ Ante alguna novedad, informar al responsable y aplicar el procedimiento establecido.

Condiciones de la persona cuidadora

La persona cuidadora deberá:

- ✓ Ingresar con un solo animal de compañía.
- ✓ Procurar que el animal haya realizado sus necesidades fisiológicas antes del ingreso.
- ✓ Mantener al animal bajo control y evitar que deambule libremente por las instalaciones.
- ✓ Mantener limpio el espacio y recoger los residuos que genere el animal.
- ✓ Controlar ladridos, ruidos, saltos u otras conductas que puedan afectar la tranquilidad de las demás personas.
- ✓ Responder por los daños o perjuicios que el animal pueda ocasionar a personas, bienes o instalaciones.
- ✓ Cumplir las demás responsabilidades legales que se deriven del comportamiento del animal.

Durante la atención

- ✓ No tocar, manipular, jugar ni distraerse con los animales de asistencia o apoyo emocional.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

14.8. Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada

Este protocolo orienta la atención a personas migrantes, refugiadas y retornadas, garantizando un trato digno, respetuoso, empático y libre de discriminación, independientemente de su nacionalidad o situación administrativa.

¿Qué hacer?

- ✓ Facilite la comunicación: reciba a la persona con actitud de servicio, escuche su situación y realice preguntas claras para comprender sus necesidades.
- ✓ Escuche activamente: no interrumpa, mantenga una actitud respetuosa y evite asumir su nacionalidad, situación o necesidades.
- ✓ Oriente de manera efectiva: identifique las rutas, servicios o canales disponibles según la necesidad de la persona.
- ✓ No prometa soluciones que estén fuera de sus competencias; informe únicamente sobre las opciones que realmente pueda gestionar.
- ✓ Evite cualquier forma de discriminación o estigmatización relacionada con la nacionalidad, situación migratoria, condición social o cualquier otra característica de la persona.

14.9 Protocolo de atención a personas mayores

La atención a las personas mayores de 60 años debe garantizar el respeto de su dignidad, derechos, autonomía, capacidades, intereses y preferencias. La atención debe ser respetuosa, empática, clara y libre de discriminación, teniendo en cuenta sus necesidades particulares.

¿Qué hacer?

- ✓ Priorizar su atención mediante el llamado de turno prioritario.
- ✓ Escuche activamente y permita que la persona exprese directamente sus necesidades, intereses y preferencias.
- ✓ Diríjase directamente a la persona mayor, incluso cuando esté acompañada, y llámela por su nombre.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- ✓ Mantenga contacto visual y utilice un tono y volumen de voz adecuados, sin asumir que presenta dificultades auditivas o cognitivas.
- ✓ Utilice un lenguaje respetuoso y claro, evitando términos como “cucho”, “anciano”, “viejo”, “abuelito” u otros que puedan resultar discriminatorios o condescendientes.
- ✓ Evite el paternalismo y el infantilismo. No tome decisiones por la persona ni limite su autonomía, salvo que exista una situación que requiera apoyo específico.
- ✓ Respete sus creencias, opiniones, gustos y preferencias, evitando interrumpirla o entrar en discusiones.
- ✓ No asuma que una dificultad física implica una limitación cognitiva. Brinde la misma consideración y autonomía que a cualquier otra persona.
- ✓ Tenga en cuenta las orientaciones de accesibilidad establecidas en el manual, especialmente cuando la persona manifieste una necesidad particular.
- ✓ Evite el contacto físico innecesario y respete el espacio personal.
- ✓ Brinde información clara, completa y oportuna y, cuando sea necesario, verifique que la persona haya comprendido la orientación.
- ✓ Evite el proteccionismo excesivo y ofrezca apoyo únicamente cuando sea necesario o cuando la persona lo solicite.
- ✓ Cuando la solicitud no sea competencia de la FUGA, oriente de manera clara hacia la entidad o servicio correspondiente, de acuerdo con las rutas disponibles.

Nota: La atención a las personas mayores debe reconocerlas como sujetos de derechos, autónomos y con capacidad de decisión, evitando estereotipos asociados a la edad.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

14.10. Protocolo de atención a personas con discapacidad

La discapacidad es resultado de la interacción entre personas con deficiencias y barreras del entorno que limitan su participación plena (Convención ONU, 2006).

¿Qué hacer?

- ✓ Utilice el término persona con discapacidad y evite expresiones discriminatorias.
- ✓ Reconozca las diferentes categorías de discapacidad y las necesidades particulares de cada persona.
- ✓ Pregunte antes de brindar ayuda y respete la autonomía de la persona.
- ✓ Si requiere apoyo para desplazarse, bríndelo de acuerdo con su solicitud.
- ✓ Si necesita realizar una gestión por un canal virtual, brinde el acompañamiento requerido.
- ✓ Si está acompañada, diríjase primero a la persona con discapacidad y garantice su participación durante toda la atención.
- ✓ Utilice un lenguaje claro y accesible.
- ✓ Evite el proteccionismo excesivo y respete la autonomía y capacidad de decisión.
- ✓ Aplique las orientaciones generales de accesibilidad establecidas en el manual.

14.10.1. Discapacidad visual

Comprende a las personas ciegas y con baja visión, quienes pueden presentar diferentes niveles de dificultad para percibir la luz, formas, tamaños o colores.

¿Qué hacer?

- ✓ Asigne el turno prioritario e informe que será llamado en voz alta cuando



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

corresponda.

- ✓ Pregunte si requiere apoyo para desplazarse y cómo desea recibirlo.
- ✓ Si acepta la guía, permita que la persona se apoye en su brazo u hombro y camine a su ritmo. No la hale ni la tome del brazo o vestuario.
- ✓ Si no requiere guía, proporcione indicaciones verbales claras, utilizando referencias como “a su derecha” o “a su izquierda”.
- ✓ Diríjase directamente a la persona y mantenga la atención mientras le habla.
- ✓ Si debe retirarse, informe previamente a la persona antes de dejarla sola.
- ✓ Si utiliza perro guía, no lo separe, distraiga, alimente ni manipule.
- ✓ Mantenga los espacios libres de obstáculos y reporte o elimine, cuando corresponda, elementos que puedan representar riesgos.
- ✓ Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.

14.10.2. Discapacidad auditiva

Incluye a personas sordas y con hipoacusia que presentan diferentes niveles de dificultad para percibir y discriminar sonidos.

¿Qué hacer?

- ✓ Diríjase directamente a la persona, no al intérprete o acompañante.
- ✓ Hable de frente, con claridad y a un ritmo adecuado, manteniendo el contacto visual.
- ✓ Evite cubrirse la boca, girar el rostro o exagerar los gestos.
- ✓ Si no comprende lo expresado, solicite que lo repita o utilice otro medio de comunicación, como la escritura.
- ✓ Utilice un lenguaje claro y confirme que la información haya sido



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

comprendida.

14.10.3. Sordoceguera

La sordoceguera combina una discapacidad visual y auditiva y puede generar barreras para la comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información.

¿Qué hacer?

- ✓ Actúe con respeto y equidad, sin actitudes de lástima o sobreprotección.
- ✓ Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- ✓ Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, por las barreras en orientación, movilidad y comunicación.
- ✓ Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ✓ Si la persona sordociega no va acompañada del guía, tocarle el brazo para permitirle que se tome de él, si lo requiere.

14.10.4. Discapacidad física

La discapacidad física puede generar dificultades que afectan el movimiento corporal y la interacción con su entorno, por lo que algunas personas pueden requerir apoyos (como sillas de ruedas, caminadores, bastones, muletas, prótesis u órtesis). También se incluye a las personas de talla baja.

¿Qué hacer?

- ✓ Pregunte antes de brindar ayuda y siga las indicaciones de la persona sobre cómo apoyarla.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- ✓ Ubicarse frente a la persona usuaria en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- ✓ Antes de actuar, siempre pregunte a la persona si requiere ayuda. Si acepta, siga las instrucciones que le diga.
- ✓ Respete el ritmo de desplazamiento de la persona.
- ✓ Facilite condiciones adecuadas de atención a las personas de talla baja.
- ✓ Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.
- ✓ Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.

14.10.5. Discapacidad intelectual

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje.

¿Qué hacer?

- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al escucharlo (a) y al dar las explicaciones, ya que puede tomar un poco más de tiempo para entender.
- ✓ Evite tecnicismos y explicaciones complejas.
- ✓ Entregue por escrito información importante, como documentos requeridos, fechas, direcciones o pasos a seguir.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

14.10.6. Discapacidad psicosocial

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, está relacionada con la interacción entre determinadas condiciones de salud mental y las barreras sociales y culturales que pueden limitar la participación de la persona. La discapacidad psicosocial se origina de la interacción entre las personas con alteraciones en el pensamiento, emociones y comportamientos, y las limitaciones que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

¿Qué hacer?

- ✓ Escuche con respeto y sin prejuicios.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones.
- ✓ Confirmar que la información dada haya sido clara.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Permitir espacios de silencio y disponer de más de una sesión.
- ✓ Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.

14.10.7. Discapacidad múltiple

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, se presenta cuando una persona tiene dos o más discapacidades asociadas, lo que puede generar necesidades específicas de apoyo para la comunicación, movilidad, interacción o acceso a la información.

¿Qué hacer?

- ✓ Consultar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

umentativa y alternativa, según sea el caso.

- ✓ Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- ✓ No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

14.11. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

14.11.1. Conceptos relevantes para la atención

- ✓ Autoridad propia: Autoridad reconocida y legitimada por las comunidades étnicas para ejercer funciones dentro de su comunidad y, según corresponda, en su territorio.
- ✓ Grupo étnico: Comunidad que comparte una identidad, historia, cultura, lengua, prácticas e instituciones propias y que se reconoce como diferente de otros grupos sociales.
- ✓ Autorreconocimiento: Decisión y sentido de pertenencia mediante el cual una persona se identifica como integrante de un grupo étnico o colectivo.
- ✓ Población afrocolombiana: Personas con ascendencia africana que hacen parte de la diversidad étnica y cultural de Colombia.
- ✓ Comunidades negras: Comunidades de ascendencia afrocolombiana que comparten una historia, identidad, cultura, tradiciones y costumbres propias.
- ✓ Población palenquera: Personas pertenecientes a comunidades descendientes de personas esclavizadas que conformaron palenques como espacios de resistencia y libertad.
- ✓ Pueblo raizal: Grupo étnico originario del Archipiélago de San Andrés,



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

Providencia y Santa Catalina, con identidad, cultura, costumbres y características lingüísticas propias.

- ✓ Pueblo Rrom o gitano: Grupo étnico con identidad y cultura propias, caracterizado por una tradición histórica de movilidad, valores y formas particulares de relacionarse con el territorio y la comunidad.
- ✓ Pueblos indígenas: Pueblos con identidad propia, descendientes de poblaciones anteriores a la colonización o conformación de las actuales fronteras nacionales, que conservan total o parcialmente sus instituciones sociales, culturales, económicas o políticas.
- ✓ Interculturalidad: Reconocimiento y respeto de la diversidad cultural, promoviendo relaciones e interacciones entre diferentes culturas en condiciones de respeto, igualdad e inclusión.

¿Qué hacer?

- ✓ Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- ✓ Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento
- ✓ Si no puede realizar el trámite, se debe grabar la PQRSD, traducirla y responderla.
- ✓ No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de los grupos étnicos.

14.12. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

Para los efectos de la Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

víctimas, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Entre los hechos victimizantes reconocidos se encuentran el desplazamiento forzado, las amenazas, la desaparición forzada, el secuestro, la tortura, los delitos contra la libertad e integridad sexual, el homicidio, el reclutamiento de niños, niñas y adolescentes, el despojo o abandono de tierras y los hechos relacionados con minas antipersonales y otros artefactos explosivos, entre otros establecidos en la normativa vigente.

¿Qué hacer?

- ✓ Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos, o un trato digno.
- ✓ Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- ✓ Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- ✓ Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- ✓ Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- ✓ Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye como una acción con daño.
- ✓ No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.

Nota: Cuando una persona requiera atención especializada relacionada con su condición de víctima del conflicto armado, el personal de la FUGA deberá informar sobre los puntos de atención dispuestos por el Distrito Capital y orientar sobre la ruta correspondiente.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

14.13. Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos

De acuerdo con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, las personas campesinas constituyen un grupo con identidad cultural diferenciada, sujetos a derechos integrales y protección constitucional. Además, deben ser tenidas en cuenta en las políticas públicas, y es necesario identificar y caracterizar su situación social, económica y demográfica.

Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

¿Qué hacer?

- ✓ Es posible que la persona campesina lo salude de mano.
- ✓ Evite expresiones sobre su vestimenta (sombreros, ruanas, botas, entre otras).
- ✓ Al registrar la información, recuerde preguntar el nombre de la vereda, finca, vía más cercana y el número de kilómetro, para facilitar la ubicación de la residencia.
- ✓ También indague si la persona tiene señal de celular o acceso a internet, para poder establecer el canal de comunicación adecuado.

14.14. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

A continuación, se presentan algunos conceptos relacionados con el enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Planeación. Su comprensión contribuye a brindar una atención respetuosa, incluyente y libre de discriminación.

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: Reconoce que las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas pueden



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

enfrentar situaciones de discriminación, exclusión y violencia. Por ello, busca promover una atención que respete sus derechos y reconozca sus necesidades particulares.

Discriminación por orientación sexual o identidad de género: Es cualquier trato desigual, exclusión o restricción que limite o afecte los derechos de una persona debido a su orientación sexual o identidad de género.

- ✓ **Sexo:** Se refiere a las características sexuales con las que una persona nace o que se le asignan socialmente.
 - **Hombre:** Persona a la que tradicionalmente se le asignan características sexuales masculinas.
 - **Mujer:** Persona a la que tradicionalmente se le asignan características sexuales femeninas.
 - **Persona intersexual:** Persona que presenta variaciones naturales en sus características sexuales, como cromosomas, hormonas, genitales o características anatómicas.
- ✓ **Identidad de género:** Es la vivencia interna y personal del género con la que cada persona se identifica. Puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer.
 - **Identidad femenina:** Cuando la persona se identifica con lo femenino.
 - **Identidad masculina:** Cuando la persona se identifica con lo masculino.
 - **Identidad de género diversa:** Cuando la persona se identifica o transita por identidades diferentes o no limitadas exclusivamente a las categorías de femenino o masculino.
- ✓ **Orientación sexual:** Se refiere a la capacidad de una persona para sentir atracción emocional, afectiva o sexual hacia personas de uno o más géneros.
 - **Homosexual:** Persona que siente atracción afectiva o sexual hacia personas de su mismo género.
 - **Lesbiana:** Mujer que se identifica y siente atracción afectiva o sexual hacia otras mujeres.
 - **Gay:** Hombre que se identifica y siente atracción afectiva o sexual hacia otros hombres.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

- Heterosexual: Persona que siente atracción afectiva o sexual hacia personas de un género diferente al suyo.
- Bisexual: Persona que puede sentir atracción afectiva o sexual hacia personas de más de un género

¿Qué hacer?

- ✓ Independientemente del canal de atención se debe saludar y preguntar cómo desea ser llamada.
- ✓ No se guie por el tono de la voz, por el documento de identidad y tampoco se dirija a la persona por como considera que es conveniente llamarlo.
- ✓ Si debe utilizar el nombre para darle información, diríjase a la persona por el nombre que él/ella le indicó.
- ✓ No genere prevención por la forma de vestir, su expresión corporal o la forma de hablar.
- ✓ No base la atención en prejuicios relacionados con la forma de vestir, expresión corporal, forma de hablar o tono de voz.
- ✓ Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- ✓ Respete la identidad de género de la persona en el acceso a los espacios y servicios de la entidad, incluidos los baños, cuando corresponda.
- ✓ Utilice un lenguaje incluyente y respetuoso, evitando expresiones que desconozcan las diferentes identidades de género.

14.15. Protocolos de atención con enfoque de género

El enfoque de género permite reconocer y abordar las desigualdades y relaciones de poder que pueden afectar de manera diferenciada a mujeres y hombres, así como las barreras derivadas de estereotipos, roles e imaginarios de género. Su aplicación busca garantizar una atención equitativa, respetuosa, incluyente y libre de discriminación, reconociendo los derechos y necesidades de las personas.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

14.15.1. Conceptos relevantes para la atención

- ✓ Lenguaje incluyente: Forma de comunicación que reconoce y visibiliza a todas las personas, evitando expresiones que reproduzcan desigualdades o invisibilicen a las mujeres y otras identidades.
- ✓ Sexismo: Actitudes, comportamientos o prácticas que establecen un trato desigual o discriminatorio hacia una persona por razón de su sexo o género.
- ✓ Estereotipos de género: Creencias o ideas socialmente construidas que atribuyen determinadas características, comportamientos, roles o capacidades a las personas según su sexo o género.
- ✓ Imaginarios de género: Ideas, creencias y representaciones construidas socialmente que influyen en la manera como las personas perciben y relacionan los roles de mujeres y hombres.
- ✓ Discriminación contra las mujeres: Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en el sexo o género que tenga como propósito o resultado limitar o afectar el reconocimiento, ejercicio o goce de sus derechos en condiciones de igualdad.
- ✓ Discriminación contra niñas y mujeres: Cualquier trato diferenciado que limite o impida que las niñas y mujeres disfruten plenamente de sus derechos en igualdad de condiciones.

¿Qué hacer?

- ✓ Utilice lenguaje claro, incluyente y respetuoso en todas las comunicaciones y canales de atención a la ciudadanía.
- ✓ Utilice expresiones que visibilicen y reconozcan a las mujeres, evitando asumir que el masculino representa de manera suficiente a todas las personas.
- ✓ Evite reproducir prejuicios, imaginarios o estereotipos de género que puedan generar o reforzar situaciones de discriminación.
- ✓ No utilice expresiones, comportamientos o actitudes machistas o discriminatorias durante la atención.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

- ✓ Reconozca y respete a las mujeres en sus diferencias, diversidades, capacidades y roles dentro de la sociedad.

Nota: Divulgar en todos los canales de atención a la ciudadanía la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio, disponible en el siguiente enlace: <http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co>.

15. Protocolos ante situaciones específicas

A continuación, se presentan los protocolos para orientar la actuación del personal ante situaciones específicas o imprevistas que puedan presentarse durante la atención a la ciudadanía. Estas orientaciones buscan garantizar una respuesta oportuna, respetuosa y diligente, preservar la seguridad de las personas y facilitar la activación de las rutas institucionales correspondientes.

15.1. Protocolo de atención ante situaciones de violencia contra las mujeres, niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ)

Este protocolo aplica cuando durante la atención se identifique, observe o conozca una situación que pueda corresponder a violencia contra una mujer, niña, niño, adolescente o joven.

La actuación debe realizarse bajo un enfoque de derechos, evitando la revictimización y priorizando la protección, seguridad y dignidad de la persona.

¿Qué hacer?

En casos de violencia contra las mujeres:

- ✓ Escuche de manera atenta, respetuosa y sin emitir juicios.
- ✓ Brinde información sobre los canales y entidades competentes para recibir orientación y atención.
- ✓ Ante una situación de riesgo inminente, comuníquese con la Línea 123 o con la autoridad competente.
- ✓ Oriente sobre la Línea 155 y la Línea Púrpura Distrital, según corresponda.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

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

- ✓ Escuche con calma y utilice un lenguaje claro y adecuado para su edad.
- ✓ Priorice la protección y seguridad de la niña, niño, adolescente o joven.
- ✓ Active la ruta correspondiente con las autoridades competentes, como ICBF, Comisaría de Familia o Policía de Infancia y Adolescencia, según la situación.
- ✓ No entregue a la persona menor de edad a personas no autorizadas o que puedan representar un riesgo.
- ✓ Ante un riesgo inmediato, solicite apoyo a través de la Línea 123.
- ✓ Activación y remisión de la ruta

Para estos casos dado que se requiere la intervención de otra entidad, el personal deberá informar y activar la ruta correspondiente.

15.2. Caída de canales tecnológicos

Al inicio de la jornada, el equipo de Servicio a la Ciudadanía realiza la verificación del funcionamiento de los sistemas, la conexión a internet y la red institucional, de acuerdo con el documento “Ítems de verificación de atención al ciudadano”. En caso de identificar alguna falla, se reporta oportunamente a través de la Mesa de Ayuda para su atención y seguimiento.

¿Qué hacer?

- ✓ Informar de manera clara y oportuna a la ciudadanía sobre la falla y explicar que se está gestionando su solución.
- ✓ Consultar a la persona si desea esperar el restablecimiento del servicio o continuar la atención mediante una alternativa disponible.
- ✓ Ofrecer alternativas de atención, cuando sea posible, como la reprogramación de una cita o el envío de la respuesta por los canales oficiales.
- ✓ Continuar la atención utilizando las herramientas o mecanismos alternativos establecidos por la entidad.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

- ✓ Mantener una actitud cordial, tranquila y orientadora durante la contingencia, evitando trasladar a la ciudadanía las dificultades internas del servicio.

15.3. Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)

Aplica ante situaciones de emergencia que puedan presentarse en las instalaciones de la entidad, como apagones, evacuaciones o alertas de seguridad. La actuación debe priorizar la seguridad de la ciudadanía y del personal, siguiendo las instrucciones de los responsables de la emergencia y los protocolos institucionales.

¿Qué hacer?

Seguir las instrucciones del personal de seguridad, brigadistas y demás responsables de la atención de la emergencia.

15.4. Congestión de usuarios

Aplica cuando se presente un aumento inusual en la afluencia de personas o en la demanda de atención, que pueda generar mayores tiempos de espera. La actuación debe orientarse a informar oportunamente, mantener la calma y ofrecer alternativas de atención.

¿Qué hacer?

- ✓ Informar de manera clara, cordial y oportuna sobre el aumento en los tiempos de espera.
- ✓ Ofrecer alternativas disponibles, como otros canales virtuales o reprogramación de la atención, cuando aplique.
- ✓ Mantener una actitud serena y utilizar un tono de voz claro y pausado.
- ✓ Solicitar el apoyo del personal de seguridad cuando la situación lo requiera, de acuerdo con los protocolos institucionales.
- ✓ Evitar discusiones, confrontaciones o expresiones que puedan aumentar la tensión.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

15.5. Crisis emocional de la ciudadanía

Aplica cuando una persona presente una reacción emocional intensa ante una situación estresante o traumática, que pueda manifestarse mediante miedo, tristeza, llanto, irritabilidad, confusión, desorientación u otras reacciones físicas, emocionales o conductuales.

La actuación debe orientarse a brindar contención inicial, garantizar un espacio seguro y activar el apoyo correspondiente, sin realizar intervenciones psicológicas especializadas.

¿Qué hacer?

- ✓ Mantener una actitud tranquila y respetuosa.
- ✓ Escuchar de manera atenta, sin juzgar, interrumpir o presionar a la persona para que relate lo sucedido.
- ✓ Utilizar un tono de voz tranquilo y pausado, y brindar mensajes sencillos que transmitan seguridad.
- ✓ Respetar el espacio personal y evitar el contacto físico, salvo que la persona lo solicite o exista una situación de emergencia que lo requiera.
- ✓ Preguntar si desea contactar a una persona de confianza o familiar.
- ✓ Solicitar apoyo del personal capacitado o activar los servicios de emergencia cuando la situación lo requiera.
- ✓ Acompañar a la persona mientras llega el apoyo correspondiente, evitando dejarla sola cuando exista un riesgo para su integridad.

15.6. Sobrecarga emocional del servidor/a público/a

Aplica cuando una persona que presta el servicio a la ciudadanía experimente tensión, agotamiento o una carga emocional que dificulte el desarrollo adecuado de la atención. Se busca favorecer el autocuidado, prevenir la escalada de la situación y garantizar la continuidad del servicio.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

¿Qué hacer?

- ✓ Hacer una pausa breve y realizar algunas respiraciones profundas para recuperar la calma.
- ✓ Reconocer la emoción y recordar que las expresiones de inconformidad de la ciudadanía no deben asumirse como algo personal.
- ✓ Retomar la atención cuando se encuentre en condiciones adecuadas, manteniendo un tono de voz tranquilo y una actitud respetuosa.
- ✓ Priorizar el autocuidado y el bienestar como elementos fundamentales para brindar un servicio de calidad.
- ✓ Solicitar apoyo del personal capacitado o activar los servicios de emergencia cuando la situación lo requiera

15.7. Protocolo de atención a personas alteradas

Aplica cuando, durante la atención, una persona presenta comportamientos o estados emocionales que pueden dificultar el desarrollo adecuado del servicio, como ira, angustia, frustración, expresiones agresivas, exigencias reiteradas o dificultades para mantener una comunicación efectiva.

La expresión “persona alterada” se utiliza únicamente como una categoría operativa para orientar la actuación y no constituye una valoración o etiqueta sobre la persona.

¿Qué hacer?

- ✓ Mantener una actitud tranquila, respetuosa y profesional.
- ✓ Escuchar atentamente y permitir que la persona exponga su situación sin interrumpirla innecesariamente.
- ✓ Validar su molestia sin asumir responsabilidades que no correspondan ni desautorizar a la entidad. Por ejemplo: “Entiendo su molestia. Permítame revisar qué alternativas tenemos para atender su solicitud.”
- ✓ Utilizar un tono de voz claro, pausado y un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos.
- ✓ Evitar expresiones como “cálmese”, “tranquilo/a”, “no grite” o cualquier otra



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

que pueda aumentar la tensión.

- ✓ Evitar discusiones, confrontaciones, juicios o justificaciones innecesarias.
- ✓ No asumir como personal los reclamos o expresiones de inconformidad de la ciudadanía.
- ✓ Informar de manera clara y honesta sobre las alternativas disponibles y los límites de la atención.
- ✓ No prometer soluciones que estén fuera de sus competencias. Cuando sea necesario, direccionar la situación al área competente y garantizar la trazabilidad correspondiente.
- ✓ Ante comportamientos agresivos o situaciones de riesgo
- ✓ Mantener una distancia segura y evitar cualquier confrontación física o verbal.
- ✓ Solicitar el acompañamiento del personal de vigilancia cuando sea necesario, procurando no generar una mayor alteración.
- ✓ Priorizar la seguridad física y emocional de la ciudadanía y del personal.
- ✓ Si persiste o aumenta la conducta agresiva, activar los protocolos de seguridad y emergencia establecidos por la entidad y solicitar el apoyo de las autoridades competentes cuando corresponda.
- ✓ Solicitar apoyo del personal capacitado o activar los servicios de emergencia cuando la situación lo requiera.

15.8. Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención

Aplica cuando se presente el fallecimiento de una persona dentro de las instalaciones de la FUGA. La actuación debe orientarse a preservar la dignidad de la persona, proteger el lugar, activar la atención de emergencia y facilitar la intervención de las autoridades competentes.

¿Qué hacer?

- ✓ Mantener la calma y suspender temporalmente la atención en el área



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

afectada.

- ✓ Evitar manipular el cuerpo, sus pertenencias u objetos relacionados con el hecho.
- ✓ Solicitar inmediatamente el apoyo del personal de vigilancia y brigada de emergencias.
- ✓ Activar la ruta de emergencias mediante la Línea 123, indicando la ubicación exacta y la situación presentada.
- ✓ Facilitar el acceso de los organismos de emergencia y de las autoridades competentes.
- ✓ Restringir el acceso al área a las personas no autorizadas y evitar la alteración del lugar.
- ✓ Brindar a familiares o acompañantes un espacio tranquilo y una atención respetuosa.
- ✓ Informar a la ciudadanía, cuando sea necesario, sobre la contingencia y las posibles afectaciones en la atención.

15.9. Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita

Aplica cuando una persona presente síntomas o una alteración de salud de aparición repentina que pueda requerir atención médica inmediata.

¿Qué hacer?

- ✓ Mantener la calma y evitar aglomeraciones alrededor de la persona.
- ✓ Activar la ruta de emergencias y comunicarse con la Línea 123, informando la ubicación y los síntomas observados.
- ✓ Solicitar el apoyo del brigadista o del personal capacitado en primeros auxilios.
- ✓ Facilitar el acceso del personal médico y de los organismos de emergencia.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	 FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

15.10. Protocolo de atención a personas bajo efectos del alcohol

Aplica cuando una persona presente signos evidentes de estar bajo los efectos del alcohol y esta situación pueda afectar la atención, la convivencia o la seguridad de las personas presentes.

La actuación debe priorizar la seguridad, el respeto y la prevención de riesgos, evitando juicios o confrontaciones.

¿Qué hacer?

- ✓ Mantener una actitud tranquila, respetuosa y profesional.
- ✓ Evaluar si la situación representa un riesgo para la persona, el personal o las demás personas presentes.
- ✓ Si la persona se encuentra tranquila y no representa un riesgo, brindar orientación básica y, cuando sea pertinente, sugerir contactar a una persona de confianza o solicitar un medio de transporte seguro.
- ✓ Evitar discusiones, provocaciones o confrontaciones.
- ✓ Solicitar el apoyo al personal de vigilancia cuando la situación pueda afectar el normal desarrollo del servicio.
- ✓ Ante comportamientos agresivos o una situación de riesgo, mantener una distancia segura y retirarse del lugar de peligro.
- ✓ No intentar sujetar, retener o sacar por la fuerza a la persona.
- ✓ Cuando exista un riesgo inminente para la persona o para terceros, activar la ruta de seguridad y solicitar el apoyo de las autoridades o servicios de emergencia, según corresponda.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
	Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

Control de Cambios

Versión	Fecha	Razón del cambio	Elaboró - Cargo/Rol	Revisó - Cargo/Rol	Aprobó - Cargo/Rol	Revisión SIG - Cargo/Rol
1	22/09/2021	Versión inicial 1	Ricardo Andrés de los Ríos - Contratista Servicio al ciudadano.	Martha Lucía Cardona - subdirectora de Gestión corporativa.	Martha Lucía Cardona - subdirectora de Gestión corporativa.	
2	27/10/2022	Actualización de manual de servicio a la ciudadanía conforme a la circular no. 006 de la secretaría general-alcaldía mayor de Bogotá. Se ajusta el nombre del manual a: Manual de Servicio a la Ciudadanía FUGA Se incluye objetivo, separado del alcance y capítulo con la normatividad aplicable, numeral 1. Actualización de links informativos para la consulta de documentos guía para la atención incluyente; se incluyen recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad sordoceguera y generalidades para la atención diferencial preferencial.	John Salinas Auxiliar Administrativo – Servicio al cuidando y gestión documental	Mónica Moreno-Contratista a Subdirección de Gestión Corporativa	Martha Lucía Cardona - subdirectora de Gestión corporativa	Luis Fernando Mejía- jefe OAP. Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP. Validado por: Alba Cristina Rojas. Profesional Apoyo MIPG OAP.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

		Ajustes en el protocolo de la atención en enfoque de derechos. Ajustes en el protocolo de atención del canal presencial (Buzón de sugerencias). Inclusión del protocolo de atención a través del canal del WhatsApp institucional. En general se ajustaron todos los numerales del manual, toda vez que se evidenciaron algunas inconsistencias en la numeración asignada.				
--	--	--	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  		Proceso:	Servicio al Ciudadano			
		Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6	
3	07/09/2023	Versión 3: Actualización Objetivo 1 Actualización Alcance 1.1 Actualización normativa vigente en 2 Normatividad. Actualización Principios del servicios 4, en cuanto accesibilidad y atención preferencial. Adición de glosario para mejorar entendimiento de grafica 8.1.1 canal presencial. Actualización de mensaje IVR 8.3. Actualización diagrama de flujo canal telefónico PBX 8.3. Actualización enlace políticas de operación 8.3.2. Actualización texto Protocolo de atención virtual 8.4. Actualización flujo y protocolo WhatsApp de atención al ciudadano 8.6. Ortografía Protocolo de atención enfoque diferencial 9. Actualización líneas de atención Tipos de discapacidad 9.3. Actualización estructura de oficio sugeridos 11. Se elimina consolida	Jesús David López-Contratista Servicio al Ciudadano.	Gala Forero Yanquén Profesion al universitario – Servicio al Ciudadano. Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano.	Luis Fernando Mejía-subdirector de Gestión corporativa.	Luz Mery Pongutá-jefe OAP. Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP. Validado por: Deisy Estupiñán Profesional Apoyo MIPG OAP.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	 BOGOTÁ	Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

		Estructura de correo sugeridos primera diapositiva.				
--	--	---	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



  		Proceso:	Servicio al Ciudadano			
		Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6	
4	27/10/2023	Versión 4: Actualización de oficios sugeridos para respuesta de peticiones.	Jesús David López-Contratista Servicio al ciudadano.	Gala Forero Yanquén Profesional al universitario – Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano.	Luis Fernando Mejía-subdirector de Gestión corporativa	Luz Mery Pongutá-jefe OAP Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP. Validado por: Deisy Estupiñán Profesional Apoyo MIPG OAP.
5	28/05/2025	Versión 5: Se ajusta el objetivo, alcance, generalidades del servicio, principios, lenguaje, competencias para prestar el servicio, protocolos de atención, roles del servicio, acciones, en términos incluyentes (1,1.1,3,4,6,7,9,10,11,12, 13,14,17,19). Se incluye en normatividad (2): la resolución 001 Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y el Decreto 1122/2024 Programas de	Natalia Ybett Lozano Barahora – Contratista Servicio al Ciudadano.	Gala Forero Yanquén Profesional al universitario – Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Contratista- Servicio al ciudadano.	Liliana Patricia Hernández Hurtado - subdirectora Corporativa.	Anggie Lorena Ramírez-jefe OAP. Tatiana López - Profesional de apoyo SIG OAP. Validado por: Ingrid Mariño Profesional Apoyo MIPG OAP.



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

		Transparencia y Ética. Se actualiza derechos y deberes (5) el compromiso de la FUGA con la ciudadanía y el enlace de los derechos y deberes de la carta de Trato Digno. Se actualiza el enlace canales de interacción con la ciudadanía (8). Se actualiza la cantidad de personas que realizan la apertura de buzones y el proceso que se realiza para su radicación (10.1). Se actualiza la forma de radicar los buzones puesto que no se envían al correo, sino que se radican en el aplicativo ORFEO (10.1). Se actualiza el horario de atención a través del canal telefónico ya que se tenía el horario de pandemia (11). Se incluye la autorización de tratamiento de datos incorporado en el PBX de la línea telefónica. En el guion de atención telefónica se elimina la consulta de tratamiento de datos puesto que se incorporó en la grabación del IVR (11.1.2). En el canal telefónico se incorpora la encuesta de satisfacción y protocolo				
--	--	--	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

		de atención (11.1.2). Se actualiza el tiempo para el cargue de los soportes de respuesta en el Bogotá Te Escucha (12.1.2). Se actualiza el protocolo de atención virtual WhatsApp, incorporando el guion para el tiempo de espera y el guion cuando se presenten fallas para la radicación inmediata (13). Se actualiza enlace de tratamiento de datos de la página web (14.2.1). Se actualizan las imágenes de los oficios de respuesta a las PQRSD (15). Se incorpora en la gestión de denuncias ¿Hechos presuntamente cometidos por la dependencia responsable de la función Disciplinaria? (17). De acuerdo al manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital versión 2: Se incluyen los cuidadores y cuidadoras en el Protocolo de atención con enfoque prioritario (19). Se actualiza las Recomendaciones para la atención de personas mayores, personas				
--	--	--	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

		embarazadas o con niños de brazos (19.1). Se actualizan las Recomendaciones para la atención de Infancia y Adolescencia (anteriormente niños, niñas y adolescentes). (19.2). Se incluye la atención de Veteranos de la Fuerza Pública de acuerdo con lo establecido en la Ley 1979 de 2019 (19.4). Se actualiza concepto de discapacidad (19.5). Se actualizan las recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad visual, personas ciegas o con baja visión (19.5.1.1). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas (19.5.1.2). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad sordoceguera (19.5.1.3). Se actualiza definición de Discapacidad Física o Motora de acuerdo a lo que indica el manual de				
--	--	---	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6

		Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2 (19.5.2). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas de talla baja (19.5.2.2). Se actualiza definición de discapacidad Cognitiva o Intelectual (19.5.3). Se actualizan recomendaciones para la atención de personas en condición de discapacidad cognitiva o intelectual (19.5.3.1). Se incorpora la definición y las recomendaciones para atención a personas con Discapacidad psicosocial (mental) (19.5.4). Se incorpora la definición y las recomendaciones para atención Discapacidad múltiple (19.5.5). Se actualizan recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a sectores sociales LGBTI (20.3.1). Se actualiza el concepto de grupos Étnicos (20.4). Se actualizan las recomendaciones para la atención a personas pertenecientes a Grupos Étnicos (20.4.1).				
--	--	--	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

		Se incluye el concepto y recomendaciones en la atención de Personas campesinas (20.6) y (20.6.1). Se incluye las recomendaciones en la atención a Mujeres (20.7).				
6		Se cambia el formato del manual pasando de presentación en power point a formato Word. Se actualiza: -Normatividad, de acuerdo al directiva 010 de 2025-Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3. -Derechos y Deberes de la ciudadanía. -Generalidades. -Atributos para prestar un buen servicio. -Lenguaje Claro. -Accesibilidad. Se actualizan los protocolos de atención en los canales presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales. -Oficios de respuesta a las PQRS. -Se incorporan los canales de atención. -Se actualiza de acuerdo a la Directiva 005 de 2023: - Protección de identidad	Natalia Ybett Lozano Barahora – Contratista Servicio a la Ciudadanía.	Gala Forero Yanquén Profesional universitario – Servicio a la Ciudadanía. Martha Isabel Rivera Contratista Servicio a la ciudadanía.	Liliana Patricia Hernández Hurtado - subdirectora Corporativa.	Anggie Lorena Ramírez-jefe OAP. Ingrid Mariño - Profesional de apoyo SIG OAP. Validado por: Ingrid Mariño Profesional Apoyo MIPG OAP.



 ALCALDÍA MAIOR DE BOGOTÁ D.C.	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN-01	Versión: 6

		del denunciante. Se actualizan los siguientes protocolos: -Protocolos con enfoque diferencial poblacional. -Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia. -Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes. -Protocolo de atención a la Fuerza Pública. -Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública. -Protocolo de atención a personas mayores. -Protocolo de atención a personas con discapacidad. -Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica, -Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado. -Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos. - Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI. -Protocolos de atención con enfoque de género. Se incluyen los siguientes protocolos:				
--	--	--	--	--	--	--



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		Proceso:	Servicio al Ciudadano		
			Documento	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Código: SC-MN- 01	Versión: 6
		-Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas). -Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia. -Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada. -Protocolo atención a persona habitante de calle. -Protocolos ante situaciones específicas. -Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ). -Caída de canales tecnológicos. -Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad). -Congestión de usuarios. -Crisis emocional de la ciudadanía. -Sobrecarga emocional del servidor/a público/a. -Protocolo de atención a personas alteradas. -Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención. -Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita. -Protocolo de atención a personas en estado de embriaguez.				

