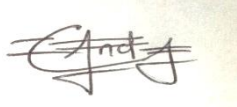
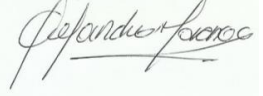


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
24/12/2020	1.0	Diseño y formulación del Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAPI	
Nombre: Daniel Garnica	Nombre: José Rafael Suarez Rubio Camilo Andrés Ochoa	Nombre: Claudia Elena Parada A	Nombre: Alejandra Rojas Posada Gloria Alejandra Moreno Gámez
Firma: 	Firma:  	Firma: 	Firma:  
Cargo: Profesional Dirección de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesionales Dirección de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Institucional	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

1. OBJETO

Establecer los requisitos y las directrices para adoptar e implementar La figura del Defensor del Ciudadano, a fin de garantizar a la ciudadanía la accesibilidad a una instancia que facilite la radicación de solicitudes, requerimientos denuncias, y obtener pronta respuesta a las PQRS que no fueron contestadas oportunamente y en contenido, como la de establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios en la Dirección de Atención al Ciudadano de la SDM.

El presente protocolo, asociado al PM04-M01 Manual de Servicio a la Ciudadanía; define la Figura del Defensor del Ciudadano y proporciona la información básica sobre las buenas formas de la atención, desarrollando en todo momento las pautas del buen servicio, esclareciendo el decálogo de atención y creando continuamente el principio de “Servir”, indispensable para lograr la satisfacción de los ciudadanos de la SDM, al garantizar la respuesta a sus requerimientos (Ley 1755 de 2015), el acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014), participar activamente en las actuaciones de la entidad (Ley 1757 de 2015), facilitar y permitir la realización de los trámites y servicios (Ley 2052 de 2020), en términos de igualdad, oportunidad, eficacia, eficiencia y transparencia con motivo del SIG, MIPG y MECI como rectores de la buena gestión pública.

2. ALCANCE

Está dirigido a la ciudadanía para ejercer las funciones generales de defensor del ciudadano, y estará en cabeza de la Directora de Atención al Ciudadano, su delegado o la persona que se designe por resolución y quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. La aplicación del presente protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Entidad.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

Director(a) de Atención al Ciudadano

- Emitir lineamientos sobre las responsabilidades de la figura del Defensor del Ciudadano al interior de la Secretaría Distrital de Movilidad en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano.

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

- Informar las responsabilidades del Defensor del Ciudadano a los demás procesos misionales/apoyo/direccionamientoestratégico/seguimientoyevaluación (contenido y tiempos), como a los directos responsables sobre el manejo de los mecanismos, herramientas, canales e insumos que se emplearán en la SDM para atender los requerimientos de la ciudadanía.
- Convocar a los procesos de la entidad en cuanto a contenido y tiempos, para reformular las acciones del Defensor, su campo de acción y procurar por las prontas respuestas en cumplimiento de las Leyes actuales para PQRS.
- Avalar y presentar los resultados el Defensor del Ciudadano a la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, con las cifras recolectadas para la toma de decisiones.
- Notificar a la Oficina de Control Interno y Control Disciplinario los casos (PQRS o investigaciones) en los cuales se presentó la vulneración de los derechos del ciudadano, por omisión y extralimitación de las funciones y deberes de los servidores públicos de la SDM, conforme a lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Profesional Dirección de Atención al Ciudadano

- Coordinar las diferentes mesas de trabajo, con los líderes o representantes de los demás Procesos de la Entidad (17 en total), para el óptimo ejercicio del Defensor del Ciudadano.
- Conforme a las mesas de trabajo desarrolladas al interior definir el conducto regular para solicitar la información del Defensor del Ciudadano, el cual consistente en: memorando, correo, drive u otro
- Recolectar, consolidar analizar y diagnosticar la información de la Figura del Defensor del Ciudadano por el profesional delegado, para presentar los resultados, a la Dirección de Atención al Ciudadano, a través del informe de gestión (periodicidad establecido en el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para su posterior divulgación).
- Presentar las observaciones y recomendaciones de mejora a los demás procesos de la Entidad, de cara al mejoramiento continuo a fin de ser analizados e implementados para el fortalecimiento del rol del Defensor del Ciudadano.

Profesional Procesos Misionales

- Responder los requerimientos de la ciudadanía asignados por Defensor del Ciudadano que sean de su competencia, con los respectivos soportes, evidencias e insumos
- Analizar, diagnosticar y emitir respuesta a los requerimientos encabezados por el Defensor del Ciudadano, acorde a los tiempos establecidos por el Defensor del Ciudadano.

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

- Participar en las mesas de trabajo convocadas en relación a la elaboración del informe del Defensor, a fin de establecer las prioridades de las acciones a analizar e implementar. Estas acciones están de cara al cumplimiento de la restitución del derecho solicitado por la ciudadanía durante el desarrollo de la Figura del Defensor del Ciudadano.
- Proponer lineamientos y metodologías para mejorar las respuestas de las PQRS (contenido y oportunidad), emitidas por los procedimientos.
- Presentar un informe trimestral a la Dirección de Atención al Ciudadano, con las recomendaciones, acciones preventivas y de mejora a partir del resultado obtenido dentro de la Figura del Defensor del Ciudadano (el tiempo de envío del informe será dentro de los cinco “5” días hábiles del mes siguiente).

4. FUNCIONES DEL DEFENSOR

El Defensor del Ciudadano, tiene una concordancia con la gestión social de diseñar e implementar el objeto central de la función pública del Estado, expresada en la Constitución Política de Colombia a lo largo de la descripción de los derechos de sus ciudadanos y extranjeros, pero sobre todo el principal que trata es el de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la relación Estado – Ciudadano y como singularidad en el Distrito y a nivel local Entidad – Ciudadano. De esta manera y en corresponsabilidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 esta figura se encarga al interior de la Secretaría Distrital de Movilidad en:

- Velar porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza con la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Otras funciones en la Secretaría Distrital de Movilidad, relacionadas al último punto de las funciones del Defensor del Ciudadano:

- Proteger los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público.
- Incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Velar porque la ciudadanía obtenga respuestas y se resuelvan sus requerimientos dentro de los tiempos previstos por la Ley y en contenido.
- Establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios
- Ser vocero de los ciudadanos ante la Administración y Entidad
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos
- Apoyar en la formulación, orientación y coordinación de políticas, planes y programas para mejorar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Resolver las posibles controversias que se generen en las relaciones entre los ciudadanos y la SDM, dentro de los límites establecidos en la Ley y en la normatividad interna de la entidad.
- Revisar los informes de Auditoria de Calidad y Gestión adelantados por la oficina de Control Interno, a fin de hacer las observaciones de cumplimiento en los temas que redunden en afectación al ciudadano.

De esta forma la administración busca optimizar y establecer una relación armoniosa entre la entidad y el ciudadano cuando surgen inconvenientes en ese relacionamiento continuo, *previniendo un daño antijurídico, corrigiendo las posibles extralimitaciones de las actuaciones de los servidores públicos, subsanando las posibles vulneraciones a los derechos constitucionales, y alineando los conceptos mínimos para la prestación del servicio a través del diagnóstico, formulación, orientación y coordinación de la aplicación de las políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas*, que como esta, tiene como meta la de garantizar el acceso a los canales y herramientas de la gestión pública para el cumplimiento de los deberes como servidores públicos, entre los otros los siguientes:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.

- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS Bogotá te Escucha.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento desde el SIG y el MIGP (base de acción informes de las auditorías) a las acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece la SDM, para dar una respuesta de fondo, lo cual no implica que siempre será a favor de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Los Principios a través de los cuales deberán actuar los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad y por medio de los cuales se deberán forjar como valorar sus actuaciones frente a la ciudadanía en general, en el desarrollo de la Figura del Defensor del Ciudadano, serán los siguientes:

- **Celeridad:** Atender en el menor tiempo, de ser posible los requerimientos de la ciudadanía, exaltados en la Figura del Defensor al Ciudadano de la SDM y dentro de los términos consagrados en la Ley, ya que de por sí para llegar a esta instancia es porque ha habido una vulnerabilidad a su derecho fundamental del artículo 23 de la C.P.C
- **Objetividad y Probidad:** Todas las acciones del Defensor del Ciudadano de la SDM deberán garantizar el secreto profesional del Servidor Público que atiende ciudadanos, entre otros la total imparcialidad y objetividad en la gestión y resolución de los requerimientos o quejas sometidas a su conocimiento.
- **Interdependencia:** Todas las actuaciones de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM estarán sujetas en el marco de la defensa del ciudadano, serán desarrolladas con absoluta discreción e independencia de los organismos de la administración de la entidad.
- **Orientación:** Filtrar desde las necesidades de la ciudadanía allegados a la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM, las sugerencias al Director de la entidad, con fines exclusivamente arquitectónicos para mejorar el servicio y optimizar los estándares de los procesos y procedimientos de los trámites, servicios, estrategias y objetivos que ofrece la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

1.1. ¿EN QUÉ CASOS SE DEBERÁ ASISTIR ANTE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO?

Para visitar al Defensor al Ciudadano y obtener una orientación a la necesidad manifiesta por el ciudadano por considerar que sus derechos han sido vulnerados, se deberá acudir a cualquiera de los puntos habilitados para la atención presencial, como a los canales dispuestos por la entidad para su interacción, y será efectivo cuando:

- Cuando el ciudadano (a), ha acudido a una instancia de interacción por cualquier canal de contacto con la ciudadanía en busca de información, esclarecimiento a sus inquietudes, requerimientos de orden operativo, funcional o misional y, NO queda conforme con la respuesta suministrada por la Entidad o quien la represente.
- Si ha transcurrido un tiempo legal desde la presentación de su requerimiento o PQRS y la Entidad no ha emitido la respectiva respuesta en los términos establecidos por la Ley.
- Cuando el ciudadano(a) considere que la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, no respondió de fondo su requerimiento.

Es importante precisar con las anteriores definiciones, y saber cuándo se hará efectivo el derecho del restablecimiento de ese derecho vulnerado por parte de la Figura del Defensor del Ciudadano. No obstante, el Defensor del Ciudadano, no reemplaza los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, derechos de petición, consultas o cualquier otra manifestación del ciudadano, diferente a lo preceptuado.

Esta instancia se constituye como la garantía de la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, como última instancia al interior de la Entidad para la mediación y solución de conflictos.

2. PAUTAS PARA EL BUEN SERVICIO DESDE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Los colaboradores de la Secretaría Distrital de Movilidad destinados para la atención del Defensor del Ciudadano, propenderán porque las interacciones con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, en este caso, el canal presencial; sean siempre garantistas de los derechos de las personas, procurando actuar de manera eficiente y asertiva frente a la solución de las necesidades solicitadas, así como ser recursivos y brindar una alternativa antes, durante y después de la atención. Para ello, se deberá tener en cuenta las siguientes pautas:

- 1. Respetuosa:** La figura del Defensor del Ciudadano, valorará la interdependencia de todos los ciudadanos que asisten al punto de atención de su preferencia, para esta ocasión el

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

Sede Calle 13 y Paloquemao, prestarán el servicio a los titulares de la necesidad, determinando la necesidad planteada por el ciudadano, garantizando en todo momento el cuidado de la información y previendo la fragilidad de la condición humana para ser emitida una respuesta.

2. **Amable:** La figura del Defensor del Ciudadano, trabajará con rectitud, actitud y aptitud, permitiendo un relacionamiento desde las variables de la comunicación: comprensiva, receptiva, atenta, y eficaz, propendiendo por la pronta solución de las dificultades planteadas por la ciudadanía. Los servidores públicos de cara a la ciudadanía en el ejercicio del defensor del ciudadano saludarán y se despedirán de manera cordial, mantendrá una postura relajada pero atenta, representarán una actitud afable y dispuesta durante todo el momento que dure la interacción con el ciudadano, y se evitará la contestación a las dudas del ciudadano con palabras frías y ligeras.
3. **Confiable:** La figura del Defensor del Ciudadano, expresará la alta capacidad de proporcionar una atención ágil, empática y eficaz, mostrará seguridad y representará desde su seguridad conceptual, tener pleno conocimiento sobre los trámites, servicios, guías, formatos, lineamientos e instrucciones internas para transmitir bondad y seguridad a los ciudadanos.
4. **Solidaria:** La figura del Defensor del Ciudadano, representará un alto sentido de pertenencia, cooperación y trabajo en equipo, manifestando en todo momento un vínculo de empatía por la situación del ciudadano y, sobre todo, esmerándose por ayudar de manera efectiva.
5. **Incluyente:** La figura del Defensor del Ciudadano, ofrecerá acceso equitativo y atención igualitaria a todo ciudadano que se presente (sin mediar o importar su condición o situación) y pregunte por el derecho de información, guía u orientación, así como en la circunstancia de hacerle el restablecimiento del derecho posiblemente vulnerado. Se valorará la diversidad y efectuará los ajustes necesarios con una mirada integral de la realidad de cada persona (condición socioeconómica, sentimental, moral, espiritual e ideológica), garantizando siempre la participación activa y pasiva y vinculando una atención especializada a quien lo requiera.
6. **Oportuna:** La figura del Defensor del Ciudadano procurará por emitir, transmitir y repetir una respuesta al requerimiento del ciudadano, dentro de los términos de Ley (por lo cual asiste a esta figura), en su defecto la respuesta estará motivada y condicionada a la promesa de servicio; tiempo acordado con el ciudadano. Durante el horario preestablecido para la atención de esta Figura, el servidor público permanecerá en el punto de atención destinado para este rol.

En caso de ausentarse por una situación de labor o personal, se deberá reemplazar ese rol por el tiempo que dure la ausencia con un compañero encargado a fin de garantizar la continuidad del servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

7. Honesta: La figura del Defensor del Ciudadano, responderá al ciudadano y en particular sobre el caso que genera una acción de restitución del derecho vulnerado con una respuesta positiva para el ciudadano, la cual no siempre será favorable a su necesidad, y en caso de ser una respuesta negativa frente a lo solicitado, el servidor público deberá expresarse con claridad, legalidad, en lenguaje claro, sin tecnicismos o de ser usados con su respectiva traducción al nivel del ciudadano y mantendrá la precisión de la respuesta (sin tergiversar), de conformidad con los hechos, las evidencias, la verdad, y la justicia.

En esta particularidad el servidor público NO podrá, NI deberá recibir dádivas (regalos, detalles, obsequios, suvenires, promociones u algún otro tipo de bien material o intangible) a cambio de una respuesta, compromiso o promesa de servicio fuera del proceso establecido o como recompensa por la buena atención.

Finalmente, si y solo sí, el servidor público podrá comprometerse con lo que puede cumplir desde su rol de servidor público.

8. Efectiva: La Figura del Defensor del Ciudadano deberá anticiparse en lo predecible de cada caso y satisfacer las necesidades del ciudadano desde su rol, permitiéndose resolver lo pedido de manera completa. Dentro de esta pauta, la orientación sobre los procesos y procedimientos a seguir, deberán estar bien enmarcados y diseñados con ayudas documentales, siempre esforzándose por desarrollar y poner en práctica las competencias sociales y las habilidades comunicacionales de cada recurso de los procedimientos a los cuales se deberá acoger.

Cuando el ciudadano no pueda acceder a la información solicitada, el servidor público buscará los medios y recursos para asegurar que el ciudadano entendió las causas, motivos, circunstancias y legalidades de la necesidad manifestada.

2.1. ACTITUD

El Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad deberá poner a disposición de la ciudadanía que acude a este medio, un servidor público con las habilidades blandas y con los conceptos procedimentales básicos para representar en todo momento, una buena actitud durante la atención, reconocer y parafrasear a todos los ciudadanos los derechos que le asisten y hacer firmar el consentimiento informado de las acciones a las cuales tiene derecho en el marco de la democracia, el respeto y el cumplimiento de los deberes del servidor público que atenderá su caso en particular. En este contexto, se aclara por buena actitud, “la forma de actuar y comportarse predispuesta a favor de las necesidades del ciudadano con una afiliación inclinada al servicio social, emocional y conductual tal y como se detalló en las pautas para el buen servicio, a saber, se definen las siguientes conductas y habilidades para el entendimiento de esta idea:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

Conceptos: tener una interiorización de la idea del buen servicio en el Estado colombiano (Nacional y Distrital), y usar un lenguaje acorde a las manifestaciones de respeto a los derechos del ciudadano, manifestados a través de conducta en ambos sentidos.

Emocional: tener y expresar un sentimiento de querer obrar bajo un buen resultado y prestar atención asertiva y pasiva en la escucha de las necesidades del ciudadano en cumplimiento del deber de servidor público.

Conductual: tener, controlar y expresar una respuesta con el nivel moderado de emotividad y ser coherentes entre lo que se piensa, expresa y representa.

2.2. LENGUAJE ASERTIVO Y CLARO

El lenguaje o expresión del habla usado por el Servidor Público para expresar una idea, precisar un argumento y declarar una idea al ciudadano, deberá estar directamente relacionado con el nivel de entendimiento del ciudadano como interlocutor, y el cual deberá propender por cumplir ciertos requisitos a fin de garantizar asertividad en la comunicación, facilitar el uso adecuado de las palabras y términos usados la charla con el ciudadano y, en consecuencia, agilizar la atención.

- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al ciudadano. La confianza la permite el ciudadano, pero de que se mantenga en el término deseado depende del Servidor Público.
- Asegúrese de llamar por el nombre al género femenino antecedido por la palabra señora y por el apellido al género masculino antecedido por la palabra señor, en la situación de atender un menor de edad, hacerlo por el nombre (y en este caso solo se permite tutear). Si la persona presenta algún tipo de discapacidad que no sea el entendimiento, tratar bajo los parámetros anteriores, en caso de tener dificultades para el entendimiento del ciudadano referirse al albacea o acompañante de la persona que requiere el servicio.
- Use un lenguaje verbal y corporal respetuoso, claro y sencillo, evite tecnicismos y si los usa precise la idea con un ejemplo, evitando así confundir al ciudadano.
- Vocalice las palabras de manera clara, evite comer, masticar chicle, papel u otro distractor, maneje una voz pasiva para preguntar y una voz activa para afirmar o aclarar la idea, así el mensaje será comprensible y el ciudadano entenderá la idea más fácilmente.
- En caso de ambigüedad (ideas repetidas), parafrasee y recule en ideas importantes.
- No use abreviaturas (ISO, DAC, SSC, DIIAT, etc) y, de ser estrictamente necesarias, explicar su significado refiriéndose al lugar, modo y circunstancia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

- Evite dar respuestas frías como cortantes tales como ‘sí’ y ‘no’. Si es estrictamente necesario porque la pregunta es cerrada, centre su idea y explíquela brevemente para que el ciudadano entienda ese sí o ese no.

2.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO EN EL MOMENTO DE VERDAD CON LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Seguidamente, y en línea con el objetivo principal de la Figura del Defensor del Ciudadano como su contexto y de todos los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad, que no es otro que velar por los derechos de los ciudadanos, a continuación, se relaciona el protocolo para entablar la atención al ciudadano en el denominado “momento de verdad” para la restitución del derecho vulnerado:

1. Recibir al ciudadano(a) con un saludo cordial, identificándose con el nombre y apellido, mirándolo a los ojos y manifestando interés desde el primer contacto a través de la expresión verbal, gestual y corporal.
2. En la situación de haber más de un ciudadano esperando por la atención en el punto donde estará ubicada la atención del Defensor del Ciudadano, informarle al segundo en el turno asignado de acuerdo al asunto que manifiesta, e indicar el lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.
3. Escuchar atentamente las situaciones y los hechos que pone en conocimiento el ciudadano (a) hasta tanto termine la intervención.
4. Responder a las preguntas que formule el ciudadano(a), ofreciendo la información clara y completa.
5. Verificar que el ciudadano(a) traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.
6. Tomar registro de la evidencia, con base en el punto anterior, registre los aspectos que considera importantes para formular todas las preguntas necesarias para poder tener un mapeo o contexto de la situación expresada por el ciudadano(a) y tener una comprensión clara de las realidades del ciudadano y así poder orientar sobre el procedimiento para cada caso.
7. Demostrar comprensión y mostrarse solidario con las expresiones de preocupación, insatisfacción y malestar informados por el ciudadano(a).
8. Tomar nota de las dependencias que intervienen en el procedimiento que se llevará con el ciudadano(a)
9. Estructurar la necesidad desde las competencias de la Entidad e identificar el paso a paso y requisitos para solucionar el trámite y/o servicio como las condiciones para acceder al servicio.
10. Asegurarse de haber entendido lo que requiere el ciudadano(a), para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él o ella.

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

11. Informar detalladamente sobre los requisitos para el trámite correspondiente.
12. Informar sobre la gestión que realizará la Entidad para atender la petición.
13. Entrevistar al ciudadano(a) respecto sus datos de contacto (teléfono fijo, mail, dirección de correspondencia, móvil, ciudad de residencia)
14. Establecer una promesa de servicio (en tiempo “horas o días”), tiempo que tomará construir y emitir respuesta.
15. Documentar el caso en el formato establecido por la Entidad para la realización de las funciones del Defensor del Ciudadano (base de datos Excel).
16. Al finalizar el servicio, se deberá retroalimentar al ciudadano(a) sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos
17. Informar por cuál canal le llegará respuesta o la fecha probable en la que el ciudadano deberá acercarse nuevamente para entregar respuesta al requerimiento creado.
18. Recordar los canales, los horarios y la función de la Figura del Defensor del Ciudadano al ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Movilidad.
19. En caso de necesitar retirarse del punto de atención por un corto tiempo, deberá explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
21. Preguntar si hay algo más en qué le puede ayudar.
20. Despedirse del ciudadano(a) recordando el nombre y apellido del servidor público que lo atendió.

2.4. RECOMENDACIONES PARA GARANTIZAR QUE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO SURTA EL EFECTO ESPERADO

El Defensor del Ciudadano se preocupa por generar acciones de mejora en el sistema de servicio al ciudadano de la SDM, para mantener la figura y dar continuidad al prevalecimiento de su rol en la entidad se deberá evitar las siguientes acciones por parte del servidor público que estará en contacto con el ciudadano(a):

1. Evite interrumpir al ciudadano(a).
2. No realizar ningún tipo de juicio de valor u apreciación.
3. No contenga el desahogo del ciudadano(a).
4. No entablar una discusión con el ciudadano(a).
5. No atribuir culpabilidad.
6. No tomar la situación como algo personal.
7. No mostrarse a la defensiva frente a la queja manifestada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

8. Si el ciudadano(a) se muestra agresivo o alterado, no perder la calma, ni calificar su estado de ánimo.
9. No descuide el tono de voz porque puede empeorar la situación.
10. No hable, salude, gestualice, ni interrelacione con otra persona diferente, mientras termina de atender al ciudadano(a).

2.5. CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS Y NEGATIVAS

En el momento que se presente una crítica constructiva o recomendación idealista sobre la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM, o de una dependencia con respecto a un determinado tema, del cual surtió una acción desde esta figura, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

2.5.1. PROTOCOLO

Luego de analizar la crítica expresada por el ciudadano(a), se valorará la realidad de dicho comentario (si es cierta o no). El servidor público que encarna la Figura del Defensor del Ciudadano deberá responder con respeto y argumento fáctico el comentario del ciudadano(a), informando que se ha tomado atenta nota de la observación, señalando las acciones y recomendaciones que se escalarán a la administración y finalmente que se procurará buscar solución a la problemática planteada, agradeciendo por la apreciación y despidiéndose del interlocutor.

2.6. CRÍTICAS DESTRUCTIVAS

En la situación de encontrarse con un ciudadano(a) que critica, desacredita y manifiesta juicios difamatorios, impropios y sin argumentos en contra de la entidad, de forma cordial y respetuosa se le indicará:

2.6.1. PROTOCOLO

Para este tipo situaciones se deberá ignorar por completo los comentarios hasta que cambien su lenguaje y en la situación de presentarse una actuación agresiva y grosera, se deberá apoyar con el jefe inmediato, superior jerárquico y en últimas acudir a la autoridad competente (Policía), en cumplimiento del artículo 429 de la Ley 599 de 2000.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

3. CONSIDERACIONES FINALES

Para visualizar y fortalecer la Figura del Defensor del Ciudadano que ha venido operando en la Secretaría Distrital de Movilidad y conforme a los últimos lineamientos el Decreto Distrital 847 de 2019, se deberá propender por extender su finalidad y su propósito, por ello las acciones de mejora al sistema del servicio al ciudadano en la Entidad, comprende las siguientes actividades:

- Realizar campañas de sensibilización a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, con el fin de que se dar aplicabilidad a lo contenido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y Decreto 491 de 2020, para que se responda las peticiones, tanto en términos de Ley como en contenido – últimas observaciones de la Oficina de Control Interno dentro de la Auditoría de Gestión.
- Programar y realizar jornadas de formación para los servidores públicos y contratistas encargados de radicar los requerimientos ciudadanos en los sistemas de la Entidad (Orfeo, Correspondencia y Bogotá te Escucha), a fin de mitigar una causa de la materialización de los riesgos del Proceso y controlarla cantidad de documentos que han sido mal clasificados en los sistemas de PQRS.
- Cambiar la periodicidad y entrega de los Informes de gestión, incluir los indicadores de PQRS “oportunidad y calidad” de la respuesta para el ciudadano.
- Estructurar y organizar las PQRS por categorías a fin de cumplir lo ordenado por la Ley 1712 de 2014, artículo 11 inciso h “tiempos de respuesta por cada categoría de PQRS”.
- Seguimiento y notificaciones a las dependencias con mayores incumplimientos en la atención a los derechos de petición y PQRS con la intención de generar acciones correctivas necesarias para mejorar el indicador de PQRS – cumplir lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Cualificar a los servidores públicos y contratistas sobre las nociones de servicio y los conceptos procedimentales de cumplimiento en la atención de PQRS (Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016), Ley 1757 de 2015 (Participación Ciudadana), Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información), Conpes 3649 de 2010 (Política de Servicio al Ciudadano) y Decreto Distrital 487 de 2019 (Política de Servicio al Ciudadano y Figura del Defensor al Ciudadano), de tal manera que permita una interiorización y sensibilización de los derechos de las personas.
- Institucionalizar las mesas de trabajo al interior de la entidad, junto con las áreas técnicas involucradas, para generar mejoras a los sistemas de información, procedimientos, documentación y afinar conceptos y aplicaciones en relación al SIG, MIPG y MECI de la SDM.
- Campañas de disuasión, que permitan reducir el porcentaje de vencimientos en las respuestas de los derechos de petición y PQRS.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

- Promover la realización de un E-learning por cada tema de: Servicio, PQRS y derechos y deberes de la ciudadanía, proporcionados por la Veeduría Distrital y que estos sean concertados como objetivos de los servidores públicos de carrera, provisionales, libre nombramiento y remoción y a los contratistas como una de las funciones específicas del contrato.
- Actuar trimestralmente el “Manual para la atención a la ciudadanía”, acorde con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, contenida en el Decreto Distrital 487 de 2019, con la salvedad de verificar las normas que han sido derogadas a fin de no cometer desacatos jurídicos.
- Actualizar la carta de trato digno o carta de compromiso al ciudadano, desde la nueva definición de derechos, deberes y prohibiciones para servidores públicos y contratistas y ciudadanía.

4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO ¹

Finalmente, para revisar constantemente y evaluar la pertinencia de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM, debe haber retroalimentación constante de parte de la ciudadanía sobre el accionar de los servidores públicos adscritos a la entidad, definir pasos a seguir, e institucionalizar las mediciones como parte resolutive del mejoramiento continuo promulgado en la ISO9001-2015 “La Norma Internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente” como parte activa del numeral 9.1.2 y 9.1.3 y objetando como resultado la mejora, establecida en el numeral 10 de la misma norma, insumo de las auditorías internas de calidad y gestión de la entidad y aplicadas por la Oficina de Control Interno.

Dentro de la construcción de las preguntas que darán vida a la medición de esta figura y su beneficio bidireccional, las consultas deben enfocarse principalmente a:

- Eficacia: preguntar si quedó satisfecho con la información ofrecida sobre la gestión y servicio ofrecido de la Figura del Defensor al Ciudadano.
- Eficiencia: preguntar si fue suficiente el tiempo (espera y desarrollo de la actividad), modo de atención y respuesta entregada.
- Efectividad: preguntar si se ha logrado la satisfacción desde la necesidad particular que originó la actuación activa del Defensor del Ciudadano.

Medir la satisfacción del ciudadano (estado) y cliente (privado), permitirán ajustar las estrategias, afinar la mirada e identificar las debilidades del servicio, y aplicar el principio de la

¹ Norma Internacional ISO 9001:2015

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM	
	Código: PM04-M01-PT01	Versión: 1.0

calidad y la estadística “lo que no se puede medir, no se puede corregir”. De esta manera el redireccionamiento y la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, facilitan enormemente un cambio positivo en la percepción de los ciudadanos hacia la Entidad y a la entidad el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.