

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 1 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
01	29/07/2020	Versión inicial del documento.
02	12/05/2021	Ajustes en las definiciones, descripción y responsables.
03	18/08/2021	Cambio de nombre, ajustes en las definiciones y desarrollo.
04	17/12/2021	Cambio de nombre, ajustes en las definiciones y desarrollo.
05	04/10/2023	Ajustes generales al documento con inclusión de nuevas definiciones y actualización del portafolio de servicios.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Profesionales Secretaría General	Carlos Enrique Silgado Betancourt Secretario General	Carlos Enrique Silgado Betancourt Secretario General  Alexandra Ramírez Suárez Directora de Planeación

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 2 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

## Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. CONDICIONES GENERALES .....	9
5.1 VALORES DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C. ....	9
5.2 COMPETENCIAS DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C. ....	10
5.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS(AS) USUARIOS(AS).....	12
5.4 PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL (DE LA) USUARIO(A) .....	13
6. DESARROLLO .....	15
6.1 GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C. 15	
6.2 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	17
6.3 CANALES HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	20
6.4 SATISFACCIÓN DE LOS(AS) USUARIOS(AS) Y PARTES INTERESADAS .....	20
7. ANEXOS.....	21

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 3 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

## 1. OBJETIVO

Orientar a los(as) usuarios(as) sobre los lineamientos y requisitos necesarios para acceder o solicitar los servicios que brinda la Entidad, de una manera clara y precisa; así como, dar a conocer, de forma detallada los canales de atención dispuestos por la Personería de Bogotá, D. C. para la prestación de los servicios desde sus ejes misionales.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los servicios que ofrece la Entidad, a través de los diferentes canales y puntos de atención en los que se establezca interacción con los(as) usuarios(as).

## 3. RESPONSABLES

Todos los(as) servidores(as) públicos(as) y contratistas de la Personería de Bogotá, D. C., que por razón de sus cargos, funciones o actividades interactúan con los(as) usuarios(as) a través de los diferentes canales y puntos de atención.

## 4. DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Condiciones pertinentes que permiten el acceso de los(as) usuarios(as) a los diferentes canales y puntos de atención en igualdad de condiciones, eliminando cualquier tipo de barrera u obstáculo de carácter técnico, físico, económico, social o cognitivo.

**Asistencia:** Puede ser una ayuda o colaboración al (a la) usuario(a) que necesita apoyo, puede hablarse de asistencia jurídica (la asesoría jurídica que brindan los abogados) a quienes requieren apoyo para poder defender sus derechos.

**Atención preferencial:** Se refiere a la prioridad en la prestación del servicio que se debe brindar a las personas que pertenecen a los grupos poblacionales previstos en la ley de recibir atención preferente, como niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas discapacitadas, entre otras.

**Atención prioritaria de peticiones:** Hace referencia a la atención prevalente que se debe dar a aquellas peticiones en las que se solicita el reconocimiento de un derecho fundamental cuando la situación represente un peligro inminente a la vida, a la integridad de la persona o se pueda ocasionar un perjuicio irremediable. *“Las autoridades darán atención prioritaria a este tipo de peticiones”<sup>1</sup>*

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011, Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones, modificada por el artículo 1 ° de la Ley 1755 de 2015

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 4 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

**Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Buzón de Sugerencias:** Compartimiento donde se almacena los registros de las encuestas de satisfacción.

**Canales de comunicación:** Son los medios dispuestos por la Personería de Bogotá, D. C. para la prestación del servicio o para la radicación de correspondencia, entre los que se encuentran el canal presencial, telefónico, escrito y virtual.

**Canal escrito:** Los canales escritos son aquellas herramientas que utilizan los(as) usuarios(as) para realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones en las entidades públicas o privadas. Este tipo de medio de comunicación, como su nombre lo indica, se caracteriza por hacer uso del lenguaje de forma escrita para transmitir los datos.

**Canal presencial:** Es el espacio físico destinado para la atención y recepción de las solicitudes verbales o escritas que eleven los(as) usuarios(as) o partes interesadas a la Entidad.

**Canal telefónico:** Camino de transmisión diseñado para la transmisión de señales que representan la voz humana y que tiene un ancho de banda de aproximadamente 3 kHz.

**Canal virtual:** Es un canal de atención al (a la) usuario(a) que se apoya de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ofrecer servicios en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite al (a la) usuario(a) la interacción con la Entidad desde cualquier lugar.

El canal virtual integra todos los medios de servicio al (a la) usuario(a), tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

**Cobertura:** La cobertura del servicio se refiere a la jurisdicción o territorio donde se prestará el mismo, de acuerdo con las competencias y capacidades institucionales.

**Conciliación:** Es un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos en el cual dos o más partes adelantan entre sí la solución de sus controversias, con la colaboración de un tercero imparcial y calificado, denominado conciliador.

**Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el Gobierno, la Administración Distrital y local, los particulares y los(as) usuarios(as), que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 5 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

**Datos personales:** Toda información que puede asociarse a una o varias personas y permite su identificación. Por ejemplo: su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, orientación sexual, entre otros aspectos.

**Denuncia:** Es la manifestación verbal o escrita, en la que se pone en conocimiento un presunto acto de corrupción por parte de los(as) funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C. en cumplimiento del ejercicio de sus funciones.

**Digiturno:** Dispositivo que permite realizar la asignación de la atención a los(as) usuarios(as), de manera ordenada y priorizada, de acuerdo con sus condiciones y necesidades.

**Discapacidad:** Se refiere a aquella condición que presentan las personas con deficiencias físicas, mentales, cognitivas, sensoriales o múltiples que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

**Diversidad:** Se refiere a la diferencia o a la distinción entre personas, animales o cosas, a la variedad, a la infinidad o a la abundancia de cosas diferentes, a la semejanza, a la disparidad o a la multiplicidad.

**Encuesta:** Es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

**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.

**Felicitación:** Reconocimiento verbal o por escrito que se realiza por parte de los(as) usuarios(as) por la buena calidad en la prestación del servicio.

**Identidad:** Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.

**Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de los(as) usuarios(as) como sujetos de derechos y deberes, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Información pública clasificada:** Es aquella información que, estando en poder o custodia de la Personería de Bogotá, D. C. pertenece al ámbito propio, particular y privado o

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 6 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.

**Información pública reservada:** Es aquella información que, estando en poder o custodia de la Personería de Bogotá, D. C., es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

**Innovación:** Es una acción de cambio que supone una novedad. La innovación se acostumbra a asociar con la idea de progreso y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, dar solución a un problema o facilitar una actividad.

**Intervención:** Es una acción programada y justificada desde un marco legal y teórico, que se realiza sobre un colectivo o persona, trabajando los perfiles psicoevolutivos y los sectores sociales con un doble fin de mejorar su situación generando un cambio, cambiando situaciones que generen desigualdad.

**Lenguaje claro:** Expresión, verbal o escrita, que busca transmitir información de manera simple, breve, clara y directa, de forma fácil por parte del receptor o el lector, evitando diversidad de interpretaciones.

**Lenguaje incluyente:** Expresiones lingüísticas, de tipo verbal o escrito, en las que se evita generalizaciones y se reconoce que las personas en razón a su sexo, género, identidad de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, discapacidad, campesinas, víctimas del conflicto armado, migrantes, entre otras, tienen formas en las que les gusta que sean nombradas y reconocidas, contribuyendo a la igualdad y visibilizarían los diferentes actores de la sociedad.<sup>2</sup>

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y peticiones de los(as) usuarios(as).

**Orientación:** Es un servicio al usuario que consiste en informar y orientar a una persona en aquello que no sabe y que desea o necesita conocer. Puede orientarse en las competencias, trámites y/o servicios de otras autoridades o entidades a las que se puede acudir dependiendo la situación expuesta por los(as) usuarios(as).

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de los(as) usuarios(as) 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.

<sup>2</sup> Guía de Lenguaje Claro e Incluyente: mirada poblacional – diferencial y de género 2022 - Secretaría de Planeación de la Alcaldía Mayor de Bogotá

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 7 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

**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 los(as) usuarios(as).

**Política de Protección de Datos Personales:** Es la política institucional orientada a la protección de los datos personales que sean suministrados por los(as) usuarios(as), en virtud de la prestación de un servicio, indicando de manera clara el uso, tratamiento y disposición de éstos.

En el siguiente enlace damos a conocer la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: <https://www.personeriabogota.gov.co/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/proteccion-de-datos-personales/politica-de-proteccion-de-datos-personales>

**Promoción:** Consiste en divulgar información y conocimientos sobre diversas temáticas generando transferencia de éstos.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de rechazo, protesta, censura, descontento o inconformidad presentada por una persona en contra de uno o varios(as) servidores(as) públicos(as) o contratistas de la Entidad, en desarrollo de sus funciones durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Consiste en la exigencia, reivindicación o demanda de manera verbal o escrita ante la Entidad de una solución ya sea por motivo de interés general o particular referente a la indebida prestación del servicio.

**Reconocimiento:** Se refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, o a aceptar un nuevo estado de las cosas. En las entidades públicas el término, por ejemplo, puede interpretarse como el hecho de conocer y aceptar las necesidades de las personas, admitiendo que todos son sujetos de derechos y merecen ser aceptados y reconocidos en todos los escenarios y dentro de un ambiente de inclusión e igualdad, garantizando el acceso a sus derechos y el restablecimiento de los mismos; además, puede también tratarse de aceptar a las personas con condiciones especiales, permanentes o transitorias, como sujetos de especial protección; entre otros.

**Satisfacción del Usuario:** Percepción del (de la) usuario(a) sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

**Sensibilización:** Actividad mediante la cual se transfieren conocimientos a una persona sobre una temática específica, con el fin de generar conciencia para que perciba el valor o la importancia de algo tratado de incidir en sus comportamientos y conductas.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 8 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

**Servidor Público:** Según el artículo 123 de la Constitución Política de 1991, "los(as) servidores(as) públicos(as) son los miembros de las corporaciones públicas, los(as) empleados(as) y trabajadores(as) del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios". Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los de trabajadores oficiales y los demás que determine la ley (Art. 125).

**SINPROC:** Sigla que identifica el Sistema Integrado de Procesos de la Personería de Bogotá, D. C., creado para apoyar la gestión de procesos en la Entidad.

**SIRIUS:** Aplicativo de gestión documental de la Personería de Bogotá, D. C.

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

**Sugerencia:** Iniciativa, crítica o indicación para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de la misión de la Personería de Bogotá, D. C.

**Tratamiento de datos:** Se refiere al uso, manejo y administración que se genere sobre los datos que sean suministrados por los(as) usuarios(as), en virtud de la prestación de un servicio, buscando proteger la privacidad de la información personal y conservarla bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos del titular, según lo estipulado en la ley.

**Territorialidad:** La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanía en diálogo con su entorno y con su entidad local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, los(as) usuarios(as).

**Turno preferencial:** Es la atención diferencial, especial y preferente para personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

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

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 9 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

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

**Veedurías Ciudadanas:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los(as) ciudadanos(as) o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.<sup>3</sup>

**Ventanilla hacia adentro:** relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores(as) públicos(as) competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al (a la) usuario(a); y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

**Ventanilla hacia afuera:** atención directa a las peticiones de las personas en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de las personas.

**Vigilancia:** Es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la vigilancia de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 VALORES DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.

El Servicio al Usuario en la Personería de Bogotá, D. C. está orientado y soportado en los siguientes principios:

- ✓ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

<sup>3</sup> Ley 850 de 2003, Artículo 1. Definición Veeduría Ciudadana

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 10 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

- ✓ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor(a) público(a), y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✓ **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✓ **Justicia:** Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✓ **Crecimiento personal:** Es el conocimiento y conciencia de los intereses de desarrollo personal y familiar, y la forma como se articulan al cumplimiento de los deberes institucionales, para buscar, con el pleno apoyo de la Entidad, la adopción de nuevas ideas, formas de pensamiento y hábitos que contribuyan a mejorar su calidad de vida, la realización de sus ideales y la dedicación consciente al servicio público.
- ✓ **Liderazgo:** Es la capacidad de identificar y conocer las propias cualidades y competencias, el trabajo a cargo y el de las personas que hacen parte del equipo; las capacidades de quienes diariamente comparten las labores y las alternativas que existen para tomar decisiones dirigidas al cumplimiento de los objetivos y la misión institucional, con el fin de ser modelos de gestión y comunicación de información, en la orientación, dirección y gestión de los grupos de trabajo y en la motivación para lograr un compromiso laboral armonioso que dé cuenta del espíritu de equipo y del sentimiento de realización personal, en cada actividad que desarrolla la Entidad.

## **5.2 COMPETENCIAS DE LOS(AS) SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS) DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.**

Los(as) servidores(as) públicos(as) de la Personería de Bogotá, D. C. deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a los(as) usuarios(as), entre las cuales se destacan:

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 11 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

- ✓ **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.
- ✓ **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
- ✓ **Orientación al usuario:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los(as) usuarios(as) (internos y externos) y de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- ✓ **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- ✓ **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- ✓ **Resolución de conflictos:** Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.
- ✓ **Creatividad e innovación:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la Entidad y el uso eficiente de recursos.
- ✓ **Iniciativa:** Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- ✓ **Comunicación efectiva:** Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y usuarios(as), tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- ✓ **Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
- ✓ **Responsabilidad:** Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
- ✓ **Colaboración:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 12 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

### 5.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS(AS) USUARIOS(AS)

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de los(as) usuarios(as).

#### 5.3.1 Derechos:

- Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Entidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, y sin necesidad de apoderado, por cualquier medio idóneo disponible en la Entidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por ley, y conocer, salvo reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite adelantado a sus peticiones.
- Ser tratados(as) con respeto y en igualdad de condiciones, y recibir atención preferente con las características y atributos definidos para el servicio y acorde con la condición y estado que presenten las personas en el momento de acceder a la atención.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los(as) servidores(as) públicos(as) y de los(as) particulares que cumplan funciones administrativas.
- Manifestar su(s) inconformidad(es) con el servicio prestado por los(as) funcionarios(as) y contratistas adscritos(as) a la Entidad, y presentar por los diferentes canales de atención, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a que haya lugar.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas vigentes.

#### 5.3.2 Deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 13 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

- Observar un trato respetuoso con los(as) servidores(as) públicos(as) y contratistas.
- Respetar filas y/o turnos asignados en los puntos de atención.
- Cuidar las instalaciones y sus elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Cumplir con lo que es requerido para los procedimientos de los diferentes servicios.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud o necesidad.

#### **5.4 PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL (DE LA) USUARIO(A)**

La Personería de Bogotá, D. C. garantiza la protección de los datos personales y para hacerlo, cuenta con el **Formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales (14-FR-03)**, el cual aplica para la atención presencial; en caso del canal virtual (chat o WhatsApp) se debe enviar el texto al (a la) usuario(a) y, en caso del canal telefónico, el (la) funcionario(a) o contratista deberá leer el texto de autorización y el (la) usuario(a) debe expresar con un SI el cual quedará grabado en voz o escrito, en caso de ser virtual. Este formato solo se usará cuando la Entidad requiera datos sensibles, o de niños, niñas y adolescentes; en dicho formato, los(as) usuarios(as) autorizan la recolección, consulta, almacenamiento, uso, traslado o eliminación de sus datos personales con el fin de:

- Adelantar las gestiones, actuaciones e intervenciones que permitan el restablecimiento y goce de sus derechos.
- Invitar a eventos de participación ciudadana u organizados por la Entidad.
- Caracterizar usuarios(as) con fines estadísticos.
- Citar y/o notificar en el desarrollo de un proceso disciplinario.
- Enviar información a entidades autorizadas.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Contactar al titular en los casos que se considere necesario
- Y defender el interés y patrimonio público dentro del marco de las funciones legales de la Entidad.

Los(as) usuarios(as) deben saber que no es obligatorio, para la prestación del servicio, suministrar los datos personales de carácter sensibles o de niños, niñas y adolescentes que le

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 14 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

sean solicitados. Se exime el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Como titulares de la información los(as) usuarios(as) tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- Ser informado del uso que les han dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción a lo dispuesto en la ley.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

Existen diferentes tipos de datos personales, los cuales se relacionan a continuación para dar claridad al (a la) usuario(a):

- ✓ **Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación: orientación política, convicción religiosa, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, origen racial, identidad sexual, orientación sexual, datos relativos a la salud, biométricos, entre otros.
- ✓ **Datos públicos:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son datos públicos el estado civil, profesión u oficio, edad, dirección, número de identificación, nombres, teléfono, sexo, etc.
- ✓ **Datos privados:** Aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular de la información personal.
- ✓ **Datos biométricos:** Son datos sensibles de tipo físico o de comportamiento de un individuo que lo individualizan en una sociedad. Pueden ser físicos como huella o retina; o de comportamiento como voz o firmas.
- ✓ **Datos semiprivados:** No tienen una naturaleza íntima o pública, pero son de interés de un sector específico o grupo de personas o la sociedad en general.

#### 5.4.1 Fundamento Legal protección y tratamiento de datos personales

La Ley reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar los datos que se recogen sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades públicas o privadas. Menciona que no es necesaria

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 15 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

la autorización del titular cuando la información (datos de naturaleza pública) sea requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes NNA excepto cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- En el caso de NNA, se trate de datos de naturaleza pública.
- Responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los NNA.

Se debe informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento. Los(as) usuarios(as) tienen el carácter facultativo de dar respuesta a las preguntas que le sean hechas cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de NNA.

Cuando se trate de quejas o denuncias por **actos de corrupción**, se debe tener en cuenta lo establecido en el documento 14-PC-03 Protocolo para la protección de denunciantes de actos de corrupción, en cuanto al cuidado y reserva de la identidad de las personas denunciantes.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.

Para la prestación de los servicios, la Personería de Bogotá, D. C. ha establecido Protocolos de Atención en sus Canales Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual, con el fin de que los(as) servidores(as) públicos(as) y contratistas, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan al (a la) usuario(a) la mejor atención y calidad en la prestación del servicio.

A la Personería de Bogotá, D. C., como parte del Ministerio Público, le corresponde la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el Distrito Capital; y en cumplimiento de la Constitución y la Ley presta los servicios relacionados en la Matriz de Portafolio de Servicios adjunta, los cuales se encuentran clasificados en: servicios de asistencia, servicios de intervención y servicios de orientación, como se describe a continuación:

- ✓ **Servicios de Asistencia:** Consiste en brindar una ayuda o colaboración al (a la) usuario(a) que necesita apoyo, puede hablarse de asistencia jurídica (la asesoría jurídica

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 16 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

que brindan los abogados) a quienes requieren apoyo para poder defender sus derechos. En este grupo se encuentran, entre otras, las asistencias en la elaboración de derechos de petición, tutelas y recursos, reclamaciones directas del consumidor, y asistencia en seguimiento a derechos de petición.

- ✓ **Servicios de Intervención:** Se realiza intervención en diferentes ámbitos, en busca de la garantía y protección de los derechos de los(as) usuarios de la Entidad o de un colectivo que forma parte del Distrito Capital. La Personería de Bogotá, D. C., a través de sus Agentes del Ministerio Público, interviene ante autoridades competentes como inspecciones de policía, comisarías de familia, centros penitenciarios y otros, cuando hay riesgo de vulneración de derechos de los diferentes grupos poblacionales; además, realiza intervenciones en casos por presunto maltrato y/o abandono infantil, violencia intrafamiliar, negligencia en instituciones de salud, educativas, entre otros.
- ✓ **Servicios de Orientación:** En los servicios de orientación el (la) funcionario(a) o contratista brinda información y orientación acerca de una consulta presentada por un(a) usuario(a). Puede orientarse en las competencias, trámites y/o servicios de otras autoridades o entidades del Distrito Capital a las que se puede acudir dependiendo la situación expuesta por los(as) usuarios(as), orientación en la garantía de los derechos y deberes de los diversos grupos poblacionales, orientación de temas jurídicos, rutas de atención, etc.

De igual manera, en menor frecuencia, la Entidad presta los siguientes servicios:

- ✓ **Servicios de Sensibilización:** En las sensibilizaciones realizadas por la Entidad, se busca generar una reflexión y concientización sobre diversos temas, en particular aquellos relacionados con los derechos humanos y los deberes de las personas. La Personería de Bogotá, D. C. ofrece sensibilizaciones en derechos humanos con énfasis en prevención de trata de personas, violencias contra las mujeres, nociones sobre derechos económicos, sociales, culturales, reclutamiento forzado, personas privadas de la libertad, y otros temas de su competencia.
- ✓ **Servicios de Promoción:** Consiste en divulgar información y conocimientos sobre diversas temáticas a diferentes grupos de interés promoviendo el respeto de los derechos humanos. A través de este servicio se promueve el reconocimiento de los derechos de los grupos poblacionales y se promueven acciones de derechos y deberes de las personas en diversos temas.
- ✓ **Otros Servicios:** Son aquellos servicios que la Personería de Bogotá, D. C. presta como parte de disposiciones legales específicas que, en algunos casos, pueden ser transitorias. En este grupo se pueden clasificar servicios como: registro de veedurías

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 17 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

ciudadanas y redes de veedurías ciudadanas, toma de declaraciones a víctimas del conflicto armado interno, plataforma de juventudes, certificado de oriundez y audiencias públicas de peticiones ciudadanas y/o mesas de trabajo. No obstante, a pesar de las disposiciones legales, estos servicios están clasificados dentro la matriz como asistencias teniendo en cuenta que es la acción que realiza la Entidad al prestar este tipo de servicios.

Para conocer y consultar con mayor nivel de detalle los servicios que brinda la Personería de Bogotá, D. C. de cara al (a la) usuario(a), se adjunta como anexo al presente documento el **Consolidado Matriz de Portafolio de Servicios**.

## 6.2 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Las *Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias* son presentadas por los(as) usuarios(as) cuando existe inconformidad durante la prestación del servicio, insatisfacción en la gestión adelantada a sus peticiones, cuando se presenta omisión, extralimitación o presuntos actos de corrupción por parte los(as) funcionarios(as) y/o contratistas de la Entidad en ejercicio de sus funciones y/u obligaciones, entre otras. De otro lado, cuando los(as) usuarios(as) se sienten satisfechos con la prestación del servicio y desean exaltar la calidad en la atención y en las diferentes actividades desarrolladas por la Entidad, se reciben comunicaciones que son clasificadas como *Felicitaciones*.

Los(as) usuarios(as) o partes interesadas que deseen formular o presentar sus QRSDF lo pueden hacer a través de la *Ventanilla Anticorrupción*, utilizando los diferentes canales establecidos por la Entidad como el presencial, telefónico y escrito a través de la ventanilla de correspondencia, correo electrónico institucional o página web; para este último se ingresa al portal [www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co) a través de la opción *Servicios*, después se hace clic en *PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)* y finalmente, al ingresar a la siguiente ventana se elige la opción *Personería*, seleccionando posteriormente la *dependencia* contra la cual presenta su inconformismo y diligenciando todos los campos del formulario.

La **Ventanilla Anticorrupción**, está destinada para *recibir, registrar y dar traslado, a la dependencia competente de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, que los(as) usuarios(as) o partes interesadas formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad o sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio, y que hayan sido recibidas a través de los diferentes canales de atención o recepción de correspondencia dispuestos por la Personería de Bogotá, D. C.*

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 18 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

### 6.2.1 Gestión de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (QRSDF)

La **Secretaría General** es la responsable de la Ventanilla Anticorrupción y con relación a la gestión de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (QRSDF) tiene a cargo las siguientes funciones:

- Dirigir, organizar y controlar el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con las funciones a cargo de la Entidad.
- Recibir, registrar y asignar a la dependencia correspondiente las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones formuladas por los(as) usuarios(as) y partes interesadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (14-PT-04).
- Hacer seguimiento a la gestión realizada por las dependencias para atender las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en busca de la satisfacción de los(as) usuarios(as) y partes interesadas.
- Mantener un registro estadístico de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegadas a la Entidad, a través de la Ventanilla Anticorrupción.
- Consolidar y publicar un informe analítico semestral de todas las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dirigidas a los(as) funcionarios(as) y contratistas de la Entidad el cual redunde en la toma de decisiones administrativas por parte de la Alta Dirección para mejorar la cobertura y la calidad en la atención de las personas.

Por su parte, la **Oficina de Control Interno Disciplinario**, como dependencia encargada de ejercer la *Potestad Disciplinaria sobre los(as) servidores(as) públicos de la Personería de Bogotá, D. C.*, tiene a su cargo las siguientes funciones con relación a las *Denuncias, Quejas y Reclamos* recibidos en la Entidad, así:

- Recibir, estudiar y tramitar las denuncias, quejas y reclamos por las posibles faltas disciplinarias en que incurran los(as) servidores(as) públicos(as) de la Entidad o de quienes presten funciones públicas en la misma.
- Analizar las denuncias, quejas y reclamos enviados desde la Ventanilla Anticorrupción y determinar la gestión a realizar; es decir, definir si es procedente adelantar alguna acción disciplinaria, emitir un auto inhibitorio, trasladar a otra entidad, o solicitar a la dependencia correspondiente que se emita alguna medida de preservación del orden interno (MPOI), entre otros.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 19 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

- Solicitar a la dependencia objeto de la denuncia, queja o reclamo la adopción de medidas de preservación del orden interno (MPOI) a que haya lugar, dejando en copia a la coordinación o dependencia superior jerárquica correspondiente. Nota: cuando dicho inconformismo sea contra el (la) jefe(a) de alguna personería delegada, personería local, dirección, subdirección o demás oficinas, dicha medida de preservación, deberá solicitarse al (a la) respectivo(a) jefe(a) inmediato(a).
- Informar al (a la) usuario(a) sobre la gestión realizada por la Oficina de Control Interno Disciplinario comunicando las acciones adelantadas y enviando los soportes respectivos.
- Sobre las actuaciones realizadas desde la Oficina de Control Interno Disciplinario, se deberá dejar registro en el SINPROC, cargando las respectivas evidencias. Cuando haya documentos o soportes catalogados como reserva legal, no será obligación el cargue de los archivos en el sistema.
- Adelantar la acción disciplinaria, de conformidad con las normas legales vigentes.
- Elaborar estudios de caracterización de las faltas cometidas, de los riesgos de incurrir en ellas y proponer programas de prevención para evitar su materialización.
- Adelantar actividades orientadas a la prevención de la comisión de faltas disciplinarias.
- Las demás fijadas por la ley, los acuerdos y de conformidad con sus funciones establecidas en el Acuerdo 755 de 2019.

Así como la Secretaría General y la Oficina de Control Interno Disciplinario tienen las responsabilidades antes descritas para la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegadas a la Entidad, son responsables también todas las demás dependencias de la Personería de Bogotá, D. C. que sean objeto de éstas o que sus dependencias hayan sido objeto de QRSD, entre las que se encuentran las Personerías Delegadas para las Coordinaciones de(l): Ministerio Público y los Derechos Humanos, Prevención y Control a la Función Pública, Potestad Disciplinaria y Gestión de Personerías Locales, así como sus personerías delegadas y personerías locales adscritas.

Aunado a lo anterior, las dependencias de los procesos estratégicos y de apoyo de la Entidad son responsables de gestionar las quejas, reclamos y sugerencias que sean contra ellas o sus dependencias. Las responsabilidades y gestión por realizar con las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de la Ventanilla Anticorrupción de la Entidad se encuentran descritas con mayor detalle en el Procedimiento para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (14-PT-04).

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 20 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

### 6.3 CANALES HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Personería de Bogotá, D. C. tiene disponible los siguientes canales de atención de usuarios(as) y partes interesadas:

- ✓ **Presencial:** en la Sede Principal, Centro de Atención a la Comunidad (CAC) y Personerías Locales.
- ✓ **Telefónico:** línea 143 y el conmutador (601) 3820450/80 opción 6.
- ✓ **Escrito:** a través de las ventanillas de correspondencia de los puntos de atención autorizados para recepción de correo físico o postal y en las sedes donde se atiende de manera presencial.
- ✓ **Virtual:** a través del correo electrónico [institucional@personeriabogota.gov.co](mailto:institucional@personeriabogota.gov.co), la página web [www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co) a través de la opción servicios. Además también se puede acceder al chat en el ícono de la parte superior derecha página principal y a través del WhatsApp 318 206 6705.

Es de mencionar que, como medida de **contingencia** y en casos de fuerza mayor o caso fortuito, en el que se vea imposibilitada la prestación de los servicios en los canales de atención presencial, la Entidad garantizará la prestación de sus servicios por los canales virtual y telefónico antes mencionados.

En la página web de la Entidad, en la opción o módulo de servicios se pueden realizar solicitudes de elaboración de tutelas, desacatos, impugnaciones; elaboración de peticiones en general, así como interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por la opción (PQRSD); expedición de certificados de antecedentes disciplinarios; solicitud de conciliaciones; solicitud de certificaciones contractuales, entre otros; y, además, se puede recibir atención personalizada través de WhatsApp, Línea 143 y chat institucional.

Se aclara que, la Entidad se acogerá a disposiciones legales transitorias para el cumplimiento de los términos de derechos de petición, cuando a ello haya lugar.

### 6.4 SATISFACCIÓN DE LOS(AS) USUARIOS(AS) Y PARTES INTERESADAS

La Personería de Bogotá, D. C., tiene establecido el procedimiento para la medición de la percepción de la satisfacción de usuarios(as) y partes interesadas, con el fin de implementar acciones de mejora que conduzcan a la prestación del servicio con calidad.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>GUÍA DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 05	Página: 21 de 21
		Vigente desde: 04/10/2023	

En los diferentes canales de atención presencial, telefónico, escrito, virtual, WhatsApp o chat institucional los(as) usuarios(as) pueden solicitar el formato de encuesta de satisfacción, donde puede evaluar aspectos como:

- La disposición y amabilidad de quien lo atendió.
- La información suministrada.
- En las instalaciones aspectos como (limpieza, orden, facilidad de acceso, señalización, baños, elementos de bioseguridad, etc).
- El tiempo de espera en el canal de atención por el cual accedió a los servicios.
- El grado de satisfacción general del servicio recibido.
- Aspectos para mejorar.

Los datos registrados en las encuestas de satisfacción diligenciadas por los(as) usuarios(as) que reciben los servicios, son recopilados por las diferentes dependencias de la Entidad y son enviados a la Secretaría General para su posterior análisis y tabulación en el informe semestral de medición de satisfacción de los(as) usuarios(as).

## 7. ANEXOS

- Anexo 1. [Consolidado Matriz Portafolio de Servicios](#)