

1. INTRODUCCION

La Alcaldía Distrital de Barranquilla, institución de puertas abiertas, direcciona todos los esfuerzos a garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, confiable, eficiente y de calidad, ya que los ciudadanos son el principal eje de la gestión pública del Distrito. Esto solo es posible si usted, quien es el servidor público que atiende a la ciudadanía, cuenta con la destreza y actitud contenidas en los lineamientos y protocolos que se establecen en el Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital (Decreto 0748 de 2014).

Los servidores públicos que brindan el servicio a la ciudadanía, son la cara e imagen de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y es a través de cada uno de ustedes que los ciudadanos identifican el valor agregado del servicio.

Por lo tanto, estamos frente a una gran oportunidad para dar respuesta a la ciudadanía mediante la implementación de nuevos protocolos de Atención, definición de políticas de servicio y la reestructuración de canales de atención, para satisfacer de manera eficiente y efectiva la demanda de trámites y servicios en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos del Distrito de Barranquilla, dentro de normas, principios, valores y procedimientos de institucionalización, seguimiento y control que dirigen el accionar ético de nuestra entidad.

Invitamos a cada uno de los servidores públicos del Distrito de Barranquilla hacer parte integral del presente Manual, para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad.

2. GENERALIDADES

2.1. Objetivo

Mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano cumpliendo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública que tiene el Distrito de Barranquilla a través de distintos canales, obedeciendo con los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

2.2. Alcance

El presente manual está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas del Distrito de Barranquilla, el cual sirve de guía para conocer los aspectos a tener en cuenta para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos para los distintos canales de atención.

2.3. Misión

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General del Distrito de Barranquilla es garante del acceso a los Bienes y Servicios que genera la administración al Ciudadano en condiciones de equidad, respeto, justicia y transparencia, mediante la formulación e implementación de las políticas y protocolos de Servicio, articulando y fortaleciendo los procesos de desconcentración de los trámites y servicios de las diferentes dependencias; para lo cual se apoya en un equipo de trabajo idóneo, competente y con un estilo de vida que nos comprometa con el ciudadano a superar sus expectativas

teniendo en cuenta que él es el eje de nuestra gestión y la razón de ser de la Administración Pública.

2.4. Visión

Para el año 2020 La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria General será líder en la región mediante un modelo de Integral de Atención al Ciudadano, aplicando los mejores estándares de atención al ciudadano integral y homogéneo, que garantice la atención oportuna, humana y eficiente a través del mejoramiento continuo del Modelo Política de Calidad en la Atención al Ciudadano.

2.5 Marco Legal

- Constitución Política: Artículos 23, 83, 84, 95, 113 y 209.
- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Ley 962 de 2005 Anti trámites
- Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010
- Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)
- Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010
- Ley 1474 del 12 de julio 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública”.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 del 2012

2.6 Lineamientos de Calidad en la Atención al Ciudadano

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

Norma NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

- 1. Enfoque hacia el cliente.** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- 2. Liderazgo.** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- 3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

4. **Mejora continua.** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y adecuadas para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

2.7 Principios y Valores Éticos

Principios



Valores



2.8 Política de Atención al ciudadano

Los servidores públicos del Distrito de Barranquilla estamos comprometidos en brindar los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano; teniendo en cuenta sus derechos y deberes; asegurando la toma de conciencia de todos en la entidad para la realización de una gestión transparente, basados en sólidos principios éticos y de calidad, liderados por el Grupo de atención al Ciudadano.

En desarrollo de esta política, el Distrito propenderá por cumplir con la declaración del servicio establecido en el Portafolio de Trámites y Servicios y se esforzará por mejorar la prestación de los servicios por los diferentes canales de atención al ciudadano teniendo en cuenta que:

- Todos los ciudadanos que ingresen a la Alcaldía de Barranquilla y sus sedes, deberán ser registrados por el guarda de seguridad.
- Los ciudadanos que necesiten orientación personalizada en lo relacionado con: consultas de trámites y servicios de las distintas dependencias; interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia; radicación de documentos, entre otros, deberán dirigirse al Punto Ágil del primer piso, en donde funcionarios de Atención al Ciudadano le guiarán y resolverán sus inquietudes.
- Los ciudadanos que deseen interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de manera verbal presencial podrán hacerlo en el Punto Ágil del primer piso de la sede principal de la Alcaldía, con el acompañamiento y guía de los funcionarios de Atención al Ciudadano. El atendimento se realiza por orden de llegada.
- Los ciudadanos que deseen realizar consultas sobre trámites y servicios; interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia telefónica, o establecer contacto por esa misma vía con alguna de las secretarías o dependencias, podrán hacerlo a través de las líneas telefónicas de Atención al Ciudadano.
- Los ciudadanos que deseen realizar algún trámite relacionado con Cuentas, Impuestos, Gestión Documental, Secretaría de Gobierno y Secretaria de Planeación, deberán solicitar un turno en los atriles de emisión de Turnos en el primer piso de la sede principal de la Alcaldía en el Paseo Bolívar.
- Los ciudadanos que deseen realizar algún trámite relacionado con la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial, deberán solicitar que se les asigne un turno en la ventanilla 19 en el primer piso de la sede principal de la Alcaldía en el Paseo Bolívar. Para los diferentes tipos de trámites que brinda la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial, se cuenta con las

siguientes sedes en Barranquilla y su área Metropolitana: Sede Cordialidad (Centro Comercial Cordialidad), Sede Prado, Sede Americano (Centro Comercial Americano), Sede Principal.

- Embarazadas, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y niños o adultos con niños en brazo, tienen prioridad en la atención.
- Los funcionarios del punto Ágil de Atención al Ciudadano y el personal de vigilancia deberán estar debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos en este manual para la atención personal.
- El grupo de Atención al Ciudadano coordinará el cronograma de capacitación al personal que brinda atención al público con el propósito de fortalecer y mejorar el servicio a la ciudadanía.
- El grupo de Atención al Ciudadano hará seguimientos mensuales a la gestión de PQRSD de todas las dependencias. Así mismo, se llevarán indicadores cuatrimestrales en el cual se consolidan y revisan las PQRSD respuestas sobre las PQRSD radicadas.

2.9 Decálogo del Servicio al Ciudadano.¹

Cada dependencia es autónoma de ubicar en las ventanillas el personal idóneo de acuerdo con las necesidades. Cabe anotar que estas personas deben cumplir con el decálogo de atención al ciudadano que se describe a continuación, con el fin de lograr altos estándares de calidad en el servicio al Ciudadano:

1. **El Ciudadano por encima de todo:** es la razón de ser de nuestro servicio.

¹ Adaptado del Material de Estudio del Programa de Ciudadano Digital.

2. **No hay nada imposible cuando se quiere:** a pesar de que en numerosas ocasiones los ciudadanos hacen solicitudes casi imposibles de resolver, con un poco de esfuerzo, inteligencia y deseos de atenderlo adecuadamente, se pueden lograr. Si definitivamente no es posible, se debe tener la mejor disposición y poner en práctica las recomendaciones para tratar a los ciudadanos inconformes, descritas en el Anexo No. 5 del presente manual.
3. **Cumplir todo lo que prometas:** son muchas las entidades que tratan, a partir de engaños, de prestar un servicio inexistente o mal informar a los ciudadanos. Pero, ¿qué pasa cuando el Ciudadano se da cuenta? Son los servicios de un día, pero hay que tener presente que el ciudadano de un día se encarga de difundir una mala imagen de la entidad.
4. **Solo hay una forma de satisfacer al Ciudadano, dándole lo que espera:** el Ciudadano se siente satisfecho cuando recibe lo que espera, y esto se logra conociéndolo bien y enfocándonos en sus necesidades y expectativas.
5. **Para el Ciudadano, tú marcas la diferencia:** las personas que tienen contacto directo con los ciudadanos asumen una gran responsabilidad, de ellos depende que un ciudadano regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo funcione de manera excelente, pero si la persona que está frente al ciudadano falla, probablemente la imagen que el ciudadano se lleve de toda la entidad será deficiente.
6. **Fallar en un punto significa fallar en todo:** Como se expresa en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos todo controlado, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si el servicio que se presta tiene defectos o si en el momento de emitir un documento nos equivocamos y le damos un número errado. Sencillamente todo el esfuerzo se va al piso y el resultado es fatal.

7. **Un empleado insatisfecho genera ciudadanos insatisfechos:** los empleados propios son el primer ciudadano de una entidad pública (Clientes internos). Si no se les satisface a ellos, ¿cómo puede pretenderse satisfacer a los ciudadanos? Las políticas de recursos humanos deben ir a la par de las estrategias de *marketing*.
8. **El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el ciudadano:** aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de la empresa para medir la calidad del servicio, la realidad es que son los ciudadanos quienes, en su mente y su sentir, hacen su valoración. Si la calidad les satisface regresan y si no regresan es porque no hay Calidad.
9. **Por muy bueno que sea el servicio, siempre se puede mejorar:** aunque se hayan alcanzado las metas propuestas en el servicio y satisfacción del Ciudadano, es necesario plantearse nuevos objetivos, "la competencia no da tregua".
10. **Cuando se trata de satisfacer al Ciudadano, todos somos un Equipo:** Los equipos de trabajo no solo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias. Cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del Ciudadano, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

2.10 Atributos del Servicio

Accesibilidad: el líder requiere estar atento de que los ciudadanos tengan la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa o institución.

Capacidad de respuesta: dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

Cortesía: durante la prestación del servicio al líder le corresponde asegurar que el personal sea atento, respetuoso y amable con los ciudadanos.

Credibilidad: el personal que es líder y que tiene contacto con el público, debe proyectar una imagen de veracidad que excluya cualquier indicio de duda en los ciudadanos.

Fiabilidad: el líder debe tener la capacidad de ejecutar el servicio que promete, sin errores.

Seguridad: el líder requiere estar atento al brindar los conocimientos y la capacidad de gestión para generar confianza y confidencia.

Profesionalidad: la prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado y todo líder debe estar atento a ello.

Empatía: brindar atención individualizada y cuidadosa al Ciudadano.

3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO²

DERECHOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

² Art. 5 y 6 Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que desempeñen funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

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

DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

4.4 Canal presencial

La Alcaldía de Barranquilla brinda a los ciudadanos atención personalizada y solución a los requerimientos y consultas de trámites y servicios de las distintas secretarías, tanto en la sede principal de la Alcaldía como en los diferentes puntos de atención. Es por ello que la Alcaldía ha hecho su mayor esfuerzo para descentralizar los servicios a las alcaldías locales, por lo que lo invitamos a visitar estos puntos. (Ver Anexo No. 6).

El Portafolio de Trámites y servicios del Distrito de Barranquilla le ayudará a conocer los requisitos y formatos que debe presentar para tramitar su solicitud. Para consultar acceda a: <http://www.barranquilla.gov.co/portafolio-atencion-al-ciudadano>

4.5 Canal Telefónico

El canal telefónico es uno de los más empleados por los ciudadanos para realizar consultas o establecer relación directa con las distintas secretarías y dependencias del Distrito de Barranquilla. La línea telefónica está diseñada para poder orientar al ciudadano en los trámites y servicios que están descritos en el Portafolio, así como recibir su Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. En caso de no poder ayudarle, le transferirá a la extensión correspondiente.



Las siguientes son las líneas telefónicas de Atención al Ciudadano:

(5) 3399 888

(5) 3399 889

4.6 Virtual

Nuestro canal virtual www.barranquilla.gov.co le permitirá conocer todos nuestros trámites y servicios en línea, el cual incluye los vínculos transaccionales y formatos descargables para al trámite de su interés:



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

PRINCIPAL SALA DE PRENSA ATENCIÓN AL CIUDADANO TRÁMITES Y SERVICIOS EN NO MÁS FILAS

Atención al Ciudadano

Viernes, 24 de Julio de 2015, 09:50

Usar puntuación: ★★★★ / 3583
Malo ●●●● Bueno PUNTAJE

Trámites

- Portafolio de Trámites y Servicios

Servicios en Línea

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
- Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado (SIGOB)
- Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado (Radicada antes del 10. de febrero de 2016)
- Ofertas de empleo

Correo Electrónico

- atencionalciudadano@barranquilla.gov.co
- [Notificaciones Judiciales: notjudiciales@barranquilla.gov.co](mailto:notjudiciales@barranquilla.gov.co)

Normatividad e Información Institucional

- Carta Trato Digno
- Resultados de la medición de satisfacción al ciudadano 2016
- Resultados de la medición de satisfacción al ciudadano 2015
- Resultados de la medición de satisfacción al ciudadano 2014
- Manual de Atención al Ciudadano
- Formato MMACF02. Formulario de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia verbal
- Procedimiento para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias verbales
- Normatividad Manual de Trámites y Servicios

Además, podrá interponer por este medio a través del formulario web su PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) como se muestra a continuación en el ícono de Atención al ciudadano. Para mayor información ver [Anexo No.4](#)



The screenshot shows the 'Atención al Ciudadano' section of the Barranquilla government website. It features a navigation menu on the left with items like 'MENU PRINCIPAL', 'Acervo de la Entidad', and 'Nuestros Dependencias'. The main content area is titled 'Atención al Ciudadano' and includes a date 'Viernes, 24 de Julio de 2016 00:00', a user rating system (5 stars, 2632 total), and a 'PUNTIAR' button. Under the 'Trámites' section, there is a link for 'Servicios en Línea' which is circled in red, leading to 'Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias'. Other links include 'Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado (SIGOB)', 'Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado (Radicado antes del 1o. de febrero de 2016)', and 'Ofertas de empleo'.

Si desea interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por correo electrónico debe dirigirlo a: atencionalciudadano@barranquilla.gov.co

5. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO

El protocolo se puede definir como el conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarios para la correcta organización y desarrollo de actos, bien sean públicos o privados.

El protocolo, salvo el aplicado basado en la ley para los actos oficiales, no impone, sino que aconseja y da unas pautas básicas para seguir si se desea la correcta organización y desarrollo de un acto.³

En los anexos al presente manual se encuentran los siguientes protocolos:

[Anexo No. 1 Protocolo para la prestación del servicio presencial](#)

[Anexo No. 2 Protocolo para la atención telefónica](#)

[Anexo No. 3 Protocolo para la atención virtual](#)

³ Información adaptada de PROTOCOLO ORG. Protocolo y etiqueta. Recuperado de <http://www.protocolo.org/>

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento estará a cargo del Grupo de atención al Ciudadano y los mecanismos de control del presente Manual le corresponden a la Oficina de Control Interno de Gestión y Disciplinario, a través de las herramientas correspondientes.

7. GLOSARIO

Atributos de Servicio: son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Nos permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona o de una institución como excelente, bueno, regular o malo.

Expectativa: esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución⁴.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones⁵.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud⁶.

Satisfacción del Cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

⁴ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

⁵ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

⁶ Ibídem cit. 18.

Usuario: que usa algo habitualmente por derecho o concesión. En nuestro caso nuestros usuarios son los ciudadanos.

8. BIBLIOGRAFÍA

República de Colombia, Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

República de Colombia, Material de Estudio del Programa de Ciudadano Digital

9. ANEXOS

9.4 ANEXO No. 1 Protocolo para la prestación del Servicio Presencial

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquier que sea su cargo (guarda de seguridad, informador, asesor, coordinador y demás). Los lineamientos descritos a continuación son de esenciales, ya que son los servidores encargados de dar a la ciudadanía la primera impresión del Distrito.

El Distrito de Barranquilla debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo en la prestación y labor realizada.

A continuación se describen las fases en que se desarrolla la atención presencial al ciudadano:

Fase I. Contacto Inicial

Se debe saludar de manera breve para atender a los ciudadanos con la siguiente frase institucional:



Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es (nombre del servidor); ¿en qué puedo servirle?

En los momentos en que sea posible: Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido a la Alcaldía de Barranquilla, ¿en qué puedo servirle?

Fase II. Desarrollo de la atención

Desarrollo de la atención:

Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención. Direcione o indique cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite. A continuación se relacionan las posibles situaciones de atención:

Si es necesario retirase del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:

- Explíquelo por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
- Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención.

Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse:

- Explíquelo por qué debe remitirlo.
- Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar dónde está ubicado.

Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explíquese la razón de la demora.
- Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Fase III. Despedida

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Pregunte “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Centro de Atención al Ciudadano del Distrito.
- Invitarle a que vuelva a contactar al Distrito de Barranquilla cuando lo necesite.

9.5 Reglas de Oro al atender a un ciudadano



Presentación y actitud personal

1. Tener buena presentación personal, ya sea portando el uniforme asignado por la administración o vestuario formal, según el caso. Además estarán identificados por su respectivo carné, de manera permanente y obligatoria, el cual deberá ser visible para el ciudadano, cuidando la imagen corporativa.
2. Para el caso de las mujeres, no maquillarse ni pintarse las uñas en las ventanillas en los horarios de atención al público.
3. No comer ni mascar chicle.
4. No tutear al ciudadano, no usar apelativos según su edad, condición o género. Ejemplos: "abuelita", "mamita", "viejo", "amigo", "llave"; etc.
5. Mantener respeto y buena actitud frente a los grupos de personas que pertenecen a la comunidad LGBTBI.
6. Mantener durante el tiempo de la atención la voz, la presentación y la postura adecuadas con el fin de ser cálido y cordial con el ciudadano.



Cumplimiento de Horario

7. Llegar puntualmente al puesto de trabajo
8. A menos que sean autorizadas por su jefe inmediato, no abandonar el puesto de trabajo para hacer actividades diferentes a las asignadas.



Presentación en los puestos de Trabajo

9. No ingerir alimentos en los puestos de trabajo.
10. No usar ni manipular el teléfono celular para asuntos personales
11. Evitar crear conversatorios entre servidores que afecten la imagen y el servicio. El lenguaje y trato con los compañeros de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Se debe evitar el uso de apodosos refiriéndose directamente por el nombre.
12. En el escritorio solo deben estar los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin.



Presentación en los puntos de servicio

13. Mantenimiento a la infraestructura física.

GUARDA DE SEGURIDAD.

En caso de no existir informadores o anfitriones, la primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a los centros de atención son los guardas de seguridad, quienes con su actitud pueden dar la primera impresión al ciudadano, por lo tanto se deben poner en práctica las siguientes pautas:

- Si es el caso, abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación a la ciudadanía, mientras el punto de atención esté dentro del horario establecido.
- Indicar con amabilidad el punto de información o entrega de turnos.

Presentación en los puestos de Trabajo

Para el ciudadano la apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción de la calidad del servicio. Un puesto de trabajo limpio, ordenado, bien presentado, sin elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de organización, no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino a los centros de atención al ciudadano en general. Para lo cual se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Elementos distractores como radios, parlantes de computadores, revistas, fotos, adornos y juegos, Ipod, Iphad, todo tipo de celulares, entre otros gadget o dispositivos electrónicos, no se deben tener en el puesto de trabajo.
- El uso del celular solo está permitido en casos excepcionales y fuera de los centros de Atención al Ciudadano. En ningún caso se deben atender llamadas personales mientras se atiende al ciudadano.

- Las carteras y objetos personales deben estar guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- En el escritorio solo deben estar los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas, evitar saturarlo con objetos personales y elementos que no se requieran, como fotos personales, afiches, letreros, imágenes, etc. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin. En las impresoras debe haber la cantidad suficiente de hojas en el dispensador o bandeja de papel.
- Al inicio de la jornada se deben revisar que se tengan los elementos necesarios para laborar tales grapadoras, lapiceros, perforadoras, y demás elementos, a fin de evitar levantarse del puesto de trabajo.
- Los documentos deben ser archivados diariamente lo antes posible, cuando se disponga de un archivo de gestión.

Presentación en los puntos de servicio

La estructura física de los centros de atención aporta en gran medida a la satisfacción del ciudadano en el momento de solicitar un requerimiento, este aspectos también los hace sentirse parte del progreso del Distrito, igualmente contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

El servicio integral de aseo y cafetería, incluido el suministro de insumos, máquinas y equipos, es aquel que el contratista presta durante el tiempo que la entidad lo requiera, con talento humano y logístico apropiado, con el fin de mantener en perfecto estado el aseo de las instalaciones, comprendiendo entre otros aspectos: mantenimiento diario y permanente de pisos, alfombras, paredes, baños, vidrios, superficies, sillas, divisiones modulares y, en

general, es importante mantener todas las áreas libres de polvo, manchas y en completo estado de limpieza.

9.6 ANEXO No. 2 Protocolo para la atención telefónica

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios del Distrito que tienen línea telefónica y en especial las informadoras del PBX institucional, quienes deben emitir con el tono de su voz una imagen del Distrito a la comunidad.

Con el propósito de asegurar un adecuado contacto telefónico y la proyección de la imagen institucional del Distrito de Barranquilla, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano. Para ello es preciso atender las siguientes recomendaciones:

- Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- Al inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información refleje seguridad .
- Cuando el ciudadano acuda por una duda, queja o reclamo sea persuasivo y claro. Projete seguridad en la voz.
- Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.
-

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. Se sugiere hablar a una distancia aproximada de 4 cm del auricular. Tenga en

cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Hacer sentir a la ciudadanía que está atento, empleando siempre un tono de voz empático, de acogida.
- Una muestra de respeto con el ciudadano consiste en evitar el tuteo.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes
- Cuando el ciudadano hable, se le debe hacer notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.

Fases de una adecuada atención Telefónica se divide en Tres (3):

Fase I. Contacto Inicial

En el contacto inicial lo más importante es el saludo. Se debe dar la bienvenida a la ciudadanía y hacer una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad corporativa al servicio.

El saludo se compone básicamente de dos partes:

- a. Saludo: “Buenos días / tardes / noches”.
- b. Localización: “Alcaldía de Barranquilla, Secretaría / Gerencia / Oficina de... le habla (identificación del servidor que recibe la llamada)”.
- c. Atención: “¿En qué le puedo servir?” (nuestra esencia es servir)
- d. Personalización: ¿con quién tengo el gusto de hablar?”(anotar el nombre)

Ejemplo:

“Buenos días, Alcaldía de Barranquilla, Secretaría General le habla María Perez,
¿En qué le puedo servir?”

Fase II. Desarrollo de la atención

El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- a. Tener una posición de escucha activa, ponerse en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, además, que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención.

Ejemplo.

“Sí señor, entiendo su posición”, “comprendo lo que me dice”, “tiene usted razón”

- b. Interpretar las objeciones
- c. Formular preguntas abiertas de profundidad es una estrategia comunicativa que permite fortalecer la interacción y obtener del ciudadano mayor información, con el fin de prestarle un mejor servicio.

- Preguntas abiertas: Contribuyen a desarrollar información, por parte de la ciudadanía, con mayor profundidad. Ejemplo: “¿podría explicarme con mayor detalle?”.
- Preguntas cerradas: inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto. Ejemplo: “¿Cuál es su estrato social?”

- Preguntas alternativas: permiten al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles; ayudan a tomar decisiones. Ejemplo “¿el trámite lo realizó el mes pasado o este mes?”
- d. Al transferir una llamada tenga en cuenta los siguiente aspectos:
- Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
 - Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
 - Informe al ciudadano por qué lo va a transferir y, en lo posible, dígale el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
 - Cuando transfiera a otra dependencia, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada.
 - Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Fase III. Despedida

Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del Distrito, por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Pregunte “¿Hay algo más en que le pueda servir?”
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a línea telefónica del Distrito.

- Invitarle a que vuelva a contactar al Distrito de Barranquilla cuando lo necesite.

9.7 Anexo No. 3 Protocolo para la atención virtual

Los canales de atención cada vez se amplían más para facilitarle al ciudadano la interacción con el Estado, es por esto que es necesario crear y fortalecer los protocolos para la prestación del servicio a través de los canales virtuales.

Fase I. Contacto Inicial

Saludo:

Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido a la Alcaldía de Barranquilla, le habla (nombre del servidor), ¿con quién tengo el gusto de hablar)?

¿En qué puedo servirle?

Fase II. Desarrollo de la atención

El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita deberá, en caso de dejar en espera, indicar el tiempo que tarda y preguntarle si desea esperar.

Fase III. Despedida

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.



- Pregunte “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”

- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al chat del Distrito.
- Invitarle a que vuelva a contactar al Distrito de Barranquilla cuando lo necesite.

9.8 Anexo No. 4 Pasos para interponer una PQSRD.

I. A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

1. Ingresar a la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla:
www.barranquilla.gov.co
2. Al ingresar debe ubicar en la parte derecha el enlace “Atención al Ciudadano”.
3. Allí podrá acceder al Formulario de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Como se muestra en la imagen, debe diligenciar los siguientes campos: tipo de solicitud, nombres, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, teléfono y número celular. La respuesta a su solicitud la puede recibir por correo electrónico o en la dirección del domicilio del peticionario y, por último, relatar en qué consiste su requerimiento.
4. Al final deberá pulsar “enviar” para que su solicitud genere automáticamente el número de radicación e ingreso al Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

II. A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Desde su correo electrónico el ciudadano puede enviar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias al correo electrónico: atencionalciudadano@barranquilla.gov.co
2. O puede ingresar a la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla: www.barranquilla.gov.co
3. Y en la parte inferior derecha de la página web acceder a “contáctenos” para que a través del correo electrónico atencionalciudadano@barranquilla.gov.co envíe sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias.

III. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

De cualquiera de las dos formas enunciadas anteriormente podrá realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias presentadas a la Alcaldía Distrital de Barranquilla, a través del enlace que se muestra a continuación:



The screenshot shows the 'Gestión Documental' interface. At the top left is the logo of the Alcaldía de Barranquilla. To its right is the text 'Gestión Documental'. Below this is a section titled 'Siga su correspondencia'. The main content area contains the instruction: 'Por favor, ingrese el código de registro de la correspondencia y la contraseña otorgada por la mesa de entrada.' To the left of the input fields is an icon of an envelope. There are two input fields: 'Número de Radicado' and 'Contraseña'. Below these fields is a green button labeled 'Consultar'. At the bottom of the interface is a green bar with the logo and text 'BARRANQUILLA CAPITAL DE VIDA'.

<http://gestdoc.barranquilla.gov.co:83/ConsultaCorrespondenciaExterna/>

Allí debe ingresar el número de radicado y la contraseña que se le entrega al momento de la radicación.

Tiempos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias⁷

Peticiones de interés general y particular:

Es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, según lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con el contenido del Artículo 5° del Código Contencioso Administrativo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Art. 6° del C.C.A.). Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

Peticiones de información:

Petición para que el funcionario dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Se resolverá en 10 días (Art. 22 y 23 C.C.A.).

Peticiones de consulta:

Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Se resolverán en 30 días (Arts. 25 ÍDEM).

⁷ Tomado de Programa de Ciudadano Digital

9.9 Anexo No. 5 Consejos para la Atención de Ciudadanos inconformes.

El servicio a la ciudadanía exige que en numerosas oportunidades, los servidores deban tratar con ciudadanas y ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos. Para lograrlo, a continuación compartimos unos consejos:

- Deje que el ciudadano se exprese y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual
- No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no es contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué solicita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.



- Si el tipo de problema es recurrente manifiéstelo a su jefe inmediato, pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la Administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes).

9.10 Anexo No. 5 Guía para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores

Prestar un servicio ágil, oportuno y priorizado a los ciudadanos en condiciones de discapacidad, entendida esta en el ciudadano(a) que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, niños y niñas, desde el punto de vista legal⁸, desde el nacimiento hasta los 18 años; adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera.

Teniendo en cuenta que el grupo poblacional descrito en el párrafo anterior requiere una atención preferencial, las pautas relacionadas en el [Anexo No. 5](#) van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo (guarda de seguridad, anfitrión, informador, asesor, coordinador y demás:

- Si hay filas para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarlos en los asientos o espacios destinados para ellos en la sala de espera.

⁸ Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 1, consultado en la página web http://www.unicef.org/mexico/spanish/mx_resources_textocdn.pdf

- Establecer el tipo de tratamiento para otorgarle a la persona, según su estado particular, el servicio solicitado.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe una ventanilla de atención preferencial para esta población, se atenderán en orden de llegada y teniendo en cuanto a la situación particular física y sensorial en cada uno.

Trato adecuado a personas con limitación física:

- Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- Apreciar a las personas como ciudadanos, con los mismos derechos y deberes.
- Tener en cuenta que son aptas para todo tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- Actuar con respeto y sin posturas paternas.

Trato adecuado a personas con limitación auditiva⁹:

- Usted no debe sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda;
- Usted debe mantener el contacto visual cuando se esté comunicando con una persona sorda;
- Usted se comunicará todo el tiempo (por sus medios o a través de un intérprete, en el sistema de comunicación que use la persona sorda, sea este lengua de señas o castellano oral;
- Usted no actuará como el instructor de lengua de señas de la persona sorda;

⁹ Basado en el documento Las Personas Sordas - Reglas a tener en cuenta en la relación con las personas sordas (http://www.fenascol.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=33&limitstart=3)

- Usted no actuará como el profesor de gramática del castellano de la persona sorda;
- Usted no actuará como el terapeuta de lenguaje de la persona sorda;
- Usted no debe ser el comediante de la persona sorda, ni decir chistes ni juegos de palabras pertenecientes a la cultura del oyente.
- Usted no actuará como el papá o la mamá de la persona sorda;
- Usted verá a las personas sordas como miembros de una comunidad lingüística minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- Usted verá a las personas sordas como ciudadanos colombianos con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas.
- Usted tendrá en cuenta que las personas sordas son capaces de hacer toda clase de cosas en las que no necesiten el sentido de la audición.
- En caso de atender a un ciudadano con esta limitación favor solicitar un intérprete.

Trato adecuado a personas con limitación visual¹⁰:

- Identificarse de inmediato para que sepa con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente
- Avise cuando se retire o regrese
- Permita que se tome de su brazo tres dedos por encima de su codo para conducirlo
- Advierta los desniveles de la escaleras, aceras, pisos y otros
- No dejar puertas entre abiertas
- Indicar el cambio de lugar de los objetos donde se desenvuelve

¹⁰ Tomado de la página de Centro de Formación Socialista Profesional para Personas con Discapacidad (Cefsprodisc) <http://cefsprodisc.blogspot.com/2009/01/consejos-para-atender-las-personas-con.html>

- Al ofrecerle asiento coloque la mano de la persona invidente sobre el espaldar para que se pueda sentar solo.
- Nunca diga: allí. Diga a la derecha, izquierda, arriba, abajo, adelante o atrás.
- Si pide que le leamos algún documento, será mejor hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes por nuestra cuenta o comentarios al respecto.

9.11 Anexo No. 6 Listado de Puntos de atención al Ciudadano.

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
Alcaldía Local	Metropolitana	Calle 49 No. 8 B Sur -15	8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 4:00 p.m.
Alcaldía Local	Norte Centro Histórico	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	8:00 a.m.- 4:00 p.m. Jornada continua
Alcaldía Local	Suroccidente	Calle 100 No. 12 F-57	8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Alcaldía Local	Suroriente	Carrera 10 C No. 17B-05 Simón Bolívar	8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 4:00 p.m.
Alcaldía Local	Riomar	Calle 106 N° 50-67 Locales 26 y 27. Centro Comercial Gran Boulevard - Barrio Villa Santos	8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Oficina de Gestión del Riesgo	Sede Principal -Local Contiguo	Calle 34 No. 43-31. Piso 4 / piso 6 / ventanilla 8 del Local contiguo a la alcaldía (Atención al Ciudadano)	7:00 a.m. -12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Oficina de Sisben	Edificio Fedecafé	Carrera 46 No. 34-77. Piso 2	8:00 a.m.- 4:00 p.m. Jornada continua
Oficina de Sisben	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 2	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Oficina de Sisben, Localidad Suroccidente	Suroccidente	Calle 100 # 12F – 57. Casa de Justicia La Paz	8:00 a.m. - 12:30 p.m. 1:00 - 4:00 p.m.
Oficina de Sisben. Localidad Metropolitana	Metropolitana	Calle 49B # 8B SUR - 15. Urbanización Las Cayenas	8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 4:30 p.m.
Oficina de Sisben, Localidad Suroriente	Suroriente	Calle 17B # 10B - 05. Simón Bolívar	8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 4:00 p.m.
Secretaría Distrital de Hacienda - Impuestos/Cobro	Edificio Fedecafé	Carrera 46 No. 34-77. Piso 3	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Hacienda	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Mezzanine - Escalera	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Hacienda - Impuestos	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 1 - Hall de Servicios	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
			8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Hacienda - Catastro	Gerencia de Catastro	Carrera 54 No. 75- 01.	7:30 - 11:30 a.m. 1:30 - 4:30 p.m.
Secretaría Distrital de Salud	Salud Ambiental	Carrera 41 calle 54. Información Entrada	7:00 a.m. -12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Salud	Sede Principal Alcaldía Distrital	Calle 34 No. 43-31. Piso 5	7:00 a.m. -12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Salud	Sede Principal -Local Contiguo	Calle 34 No. 43-31. Módulos de Atención	7:00 a.m. -12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Salud	Localidad Suroccidente	Calle 100 # 12f- 57 Casa de la Justicia. Módulos de Atención	8:00 a.m. -12:00 m. y 1:0- 4:30 p.m.
Secretaría Distrital de Salud	Localidad Metropolitana	Calle 49 # 8B sur- 15 Barrio las Cayenas. Módulos de Atención	8:00 a.m. -12:00 m. y 1:0- 4:30 p.m.
Secretaría Distrital de Salud	Localidad Suroriente	Carrera 10c # 17B- 5 Simón Bolívar. Módulos de Atención	8:00 a.m. -12:00 m. y 1:0- 4:30 p.m.
Secretaría Distrital de Planeación	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 2	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría de Comunicaciones	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 8	Lunes a jueves 7:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría de Cultura, Patrimonio y Turismo	Intendencia Fluvial	Vías 40 No. 46-10. Intersección de la Vía 40 con la carrera 46	8:00 a.m. -12:00 m. y 2:00 - 6:00 p.m.
Secretaría de Desarrollo Económico	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 6	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría de Desarrollo Económico	Centro de Oportunidades	Cra. 21b No 39-59. Barrio San José	7:00 a.m. -12:00 m y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría de Desarrollo Económico	Centro de Oportunidades	Cra. 66B No 58-13. Barrio Modelo	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Recreación y Deportes	Estadio Metropolitano	Avenida Circunvalar CI Murillo. Estadio Metropolitano	8:00 a.m. -1:00 p.m. y 2:00 - 4:00 p.m.
Secretaría Distrital de Control Urbano y Espacio Publico	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 4 y 8	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
Secretaría Distrital de Educación	Centro Comercial Los Ángeles	Carrera 43 No 35-38. Pisos 2 y 3	8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Lunes a Jueves 8:00-11:30 a.m. y 2:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 -11:30 a.m. y 2:00 - 4:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gestión Humana	Oficina Nomina	Calle 34 No. 43-31. Piso 7	Lunes a jueves 7:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gestión Humana	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 7	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gestión Social	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 4	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Bomberos	Carrera 55 No. 52-76.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Buen Pastor	Carrera 26 No. 43-27.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 1	Carrizal -Calle 46 N° 6-55.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 2	Calle 49 N°8A Sur-15 Alcaldía Metropolitana.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 3	Buena esperanza Carrera 16 N° 60-07.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 4	Calle 100 No.12F-57 La Paz.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 5	Calle 100 No.12F-57 La Paz.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 6	JUAN MINA (TEMPORAL).	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 7	Carrera 5 No.19-07 Simón Bolívar.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 8	Carrera 7C No.36B-77 La Magdalena.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 9	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 10	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 11	Calle 30 No.4B-180.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 12	CAVIF.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 13	Calle 30 No.4B-180.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaria de Familia 14	URI CALLE 45 CRA 36.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 15	Calle 30 No.4B-180 UPJ	6:00 p.m. - 6:00 a.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 16	Calle 30 No.4B-180 UPJ	6:00 p.m. - 6:00 a.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Comisaría de Familia 17	Carrera 10C No.17B-05 Alcaldía Local Suroriente	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Corregiduría Juan Mina	Vía 11 N°6-44	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Corregiduría La Playa	Carrera 10 No.14-5 7 La Playa	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	El Bosque	Carrera 8 Calle 76	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 1	Calle 46 No.6-55 Carrizal	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 2	Calle 49 No.8A Sur - 15 Alcaldía Metropolitana	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 3	Calle 45B No.19-09 San José	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 4	Carrera 6 No.60B-80 El Bosque	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 5	Calle 100 No.12F-57 La Paz	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 6	Calle 68B No.26B-66 San Felipe	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 7	Carrera 5 No.19-07 Simón Bolívar	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 8	Calle 38 No.45-47 Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 9	Calle 84 No.42D-90 Los Alpes	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección 10	Calle 52 No.66-18.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Protección al Consumidor y Metrología Legal 11	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Protección al Consumidor y Metrología Legal 12	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 13	Calle 30 No.4B-180 UPJ	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 14	Calle 30 No.4B-180 UPJ	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 15	Calle 30 No.4B-180 UPJ	6:00 p.m. - 6:00 a.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 16	Calle 30 No.4B-180 UPJ	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 17	Calle 38 No.45-47 Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 18	Calle 45 carrera 36 Parque Universal	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 19	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 20	Carrera 10C No.17B-05 Alcaldía Suroriente.	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 21	Calle 45 Carrera 36 Parque Universal	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 22	Calle 45 Carrera 36 Parque Universal	6:00 p.m. - 6:00 a.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Inspección de Policía 24	Calle 30 No.4B-180 UPJ	6:00 p.m. - 6:00 a.m.
Secretaría Distrital de Gobierno	Centro Comercial Los Ángeles	Carrera 43 No 35-38. Piso 2 y 3	7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Obras Públicas	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 7	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Sede Americano	Carrera 38 No. 74 – 109. Centro Comercial Americano Sótano 1	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. - 12:00 m.

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Sede Prado	Carrera 59 No. 76-59	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. - 12:00 m.
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Sede Cordialidad	Carrera 6 No 60-128. Centro Comercial Jumbo Piso 1	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. - 12:00 m.
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 1 - Hall de Servicios	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Sede Vía 40	Calle 73 vía 40 - 907	Lunes a viernes 8:00 a.m. – 12 m. y 1:00 a 5:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. - 12:00 m.
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Oficinas Administrativas	Carrera 54 No. 74-127	Lunes a viernes 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. sábados no hay servicio
Secretaría General del Distrito	Archivo Central	Calle 38 No. 45-71. Antigua Alcaldía	8:00 a.m. - 4:00 p.m. Jornada continua
Secretaría General del Distrito	Secretaría General	Calle 34 No. 43-31. Piso 3	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría General del Distrito	Oficina de Sistemas	Calle 34 No. 43-31. Piso 6	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Oficina de la Mujer, Equidad y Género	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 2	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Oficina de Participación Ciudadana	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 6	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.
Secretaría Jurídica Distrital	Sede Principal	Calle 34 No. 43-31. Piso 8	Lunes a jueves 7:00 a.m. -12:00 m. y 1:00

Punto de atención	Sede	Ubicación	Horarios
			- 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y 1:00 - 5:00 p.m.