





## INSTRUCCIONES REGISTRO ATENCIONES, ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DEL CANAL TELEFÓNICO

ITEMS	INSTRUCCIÓN
ITEMS	Indicar el numero de solicitud que se está registrando, en forma consecutiva
FECHA	Indicar la fecha DD/MM/AA en que está registrando la solicitud del usuario presione CTRL+,
HORA	Indicar la hora 00:00 a.m./p.m. en que está registrando la solicitud del usuario presione CTRL+SHIFT+.
ATENDIDO POR	Seleccione el nombre del funcionario de atención al ciudadano(a) que está registrando la solicitud.
PUNTO DE ATENCIÓN	Seleccionar porque canal se está recibiendo la solicitud del ciudadano(a)
Numero de Identificación Ciudadana	Registre el número de cedula y/o registro del ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE DEL CIUDADANO	Seleccionar el punto de atención desde donde está consultando el ciudadano(a) y/o usuario(a)
TELÉFONO DE CONTACTO	Registre el número telefónico de contacto del ciudadano(a) y/o usuario(a). Puede tomarlo del identificador de llamada del conmutador y preguntarle al usuario si es su número de contacto.
EXTENSION	Digitar el número de extensión a la cual se transfiere la llamada
GRUPO DE VALOR Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.	Seleccionar el grupo de valor al cual pertenece el ciudadano
NOMBRE GRUPO DE VALOR	Escriba el nombre del grupo de valor seleccionado
PARTES INTERESADAS Individuos u Organismos que tiene Interés especial en la gestión y resultados de la Institución. Comprende entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.	Seleccionar la parte interesada al cual pertenece del ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	Escriba el nombre de la parte interesada seleccionada
SEXO	Condición masculina o femenina. La variable sexo biológico permite los siguientes valores: Masculino: al nacer tiene características sexuales masculinas como pene y testículos Femenino: al nacer tiene características sexuales femeninas como vagina Indeterminado (intersex): nacen con alguna de las diversas variaciones de las características sexuales, como los cromosomas, las gónadas, las hormonas sexuales o los genitales (entre un 0,018 y 1,7% de los nacimientos). Algunas condiciones intersex: Síndrome de Klinefelter, Síndrome de Turner, Genotipo XYY, Genotipo XXX.  Se selecciona el sexo de acuerdo con lo indicado por el ciudadano
GENERO	El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.  Seleccione el genero de acuerdo con lo indicado por el ciudadano



## INSTRUCCIONES

### REGISTRO ATENCIONES, ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DEL CANAL TELEFÓNICO

ITEMS	INSTRUCCIÓN
<b>ORIENTACIÓN SEXUAL</b>	<p>Se define como orientaciones sexuales al patrón de atracción sexual, erótico o amoroso hacia un determinado grupo de personas definidas por su género o su sexo. Es importante mencionar, que las orientaciones sexuales son totalmente independientes de la identidad de género de cada individuo, es decir que esta no define hacia quiénes nos sentimos atraídos. Existen diversos tipos de orientaciones sexuales, las principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Heterosexuales: hace referencia a las personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto.</li> <li>•Homosexuales: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo. Popularmente se emplean los términos gay para el hombre y lesbiana para la mujer.</li> <li>•Bisexuales: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo y o del sexo contrario.</li> <li>•Pansexualidad: hace referencia a las personas que sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia otras personas, con independencia del sexo asignado al nacer, género, identidad de género, orientación o roles sexuales.</li> <li>•Asexualidad: hace referencia a las personas que no experimentan atracción sexual y/o no desean contacto sexual, total o parcialmente. Pueden relacionarse afectiva y románticamente y no implica necesariamente no tener libido, o no practicar sexo, o no poder sentir excitación.</li> <li>•Demisexualidad: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente solo hacia alguien con quien que han formado un vínculo o conexión emocional.</li> <li>•Lesbiana: Una lesbiana es una mujer a la que le gustan otras mujeres. Su orientación sexual es hacia el mismo sexo, homosexual.</li> <li>•Gay: es una manera de designar a las personas homosexuales masculinas, es decir, a aquellos hombres a los que los atraen sexual y emocionalmente otros hombres.</li> <li>•Trans: son personas a las que se les asignó 'femenino' a la hora de nacer y tienen una identidad de género y/o una expresión de género masculina.</li> <li>•Bisexual: son personas que se sienten atraídas emocional, romántica o sexualmente hacia personas de cualquier sexo.</li> </ul> <p>Seleccione la orientación sexual de acuerdo con lo indicado por el ciudadano</p>
<b>IDENTIDAD DE GENERO</b>	<p>La identidad de género es el concepto que se tiene de uno mismo como ser sexual y de los sentimientos que esto conlleva; se relaciona con cómo vivimos y sentimos nuestro cuerpo desde la experiencia personal y cómo lo llevamos al ámbito público, es decir, con el resto de las personas.</p> <p>Dentro de esta categoría y en relación con los tipos de identidades, nos encontramos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Género binario: Es la forma de clasificar a las personas en las sociedades actuales. Solo existen dos categorías como únicas posibles formas de vivir: el hombre conectado con todo aquello masculino, tanto en su cuerpo, apariencia, carácter y comportamiento y la mujer conectada a todo lo considerado femenino.</li> <li>•No binario: es un concepto utilizado para describir a una persona cuya identidad de género no es ni hombre ni mujer.</li> <li>•Agénero: Es una persona que no se siente identificada con ninguno de los géneros existentes, es decir, que no se siente ni del todo hombre ni del todo mujer.</li> <li>•Bigénero: define una conducta humana en la que una persona se puede definir o encontrar dentro de dos géneros femenino y masculino, aunque también puede encontrarse entre género neutro y femenino, masculino.</li> <li>•Pangénero: Describe a una persona que se identifica con muchos géneros. Pansexual (Pansexual) (adj.) – Una orientación sexual que describe a una persona que siente atracción sexual y emocional hacia otras personas, independientemente de sus géneros</li> <li>•Género fluido: son aquellas que transicionan entre dos o más géneros de forma permanente o esporádica, pudiendo ser bigénero, trigénero o pangénero según el número de géneros que estén implicados en dicha fluctuación. El género fluido establece periodos de transición imprecisos y variables, identificándose unas veces con uno o más géneros y otras veces con otros distintos.</li> <li>•Trigénero: Se trata de las personas que no se sienten parte del género masculino ni del femenino, sino de una mezcla entre ambos. También pueden identificarse como neutras. Son conocidas, también, como identidades no binarias. Transgénero: lo opuesto a cisgénero.</li> <li>•Cisgénero: Aquellas personas que tienen una identidad de género que coincide con la que se les asignó al nacer.</li> <li>•Transgénero: Aquellas personas que tienen una identidad de género diferente a la que se les asignó al nacer, independientemente del sexo biológico u orientación sexual.</li> <li>•Transexuales: Aquellas personas transgénero que desean (o proceden a) modificar su cuerpo mediante métodos hormonales o quirúrgicos, para hacerlo coincidir lo más posible con su identidad de género.</li> <li>•Tercer género o no-binarios: Aquellas personas cuya identidad de género no coincide con el género masculino o femenino <del>entrambo, o se ubica en alguna categoría intermedia, independientemente de su orientación sexual.</del></li> </ul>
<b>EVENTO</b>	<p>Seleccionar el evento que corresponde:</p> <p>Ampliar: Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, cuando se solicita ampliación, la petición para a ser asignada al ciudadano (peticionario).</p> <p>Asignar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la Entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno).</p> <p>Asignar – Trasladar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo).</p> <p>Cierre: Procede el cierre por no competencia de la Entidad</p> <p>Consultar: Debe en primera instancia se escalado para análisis</p> <p>Radicar ORFEO: Se debe cargar la petición en el Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Radicar en SDQS: Se debe cargar al Sistema de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha</p> <p>Responder a correo electrónico: Se debe responder con número de radicado.</p> <p>Transferencia de llamada: Debe ser transferida la llamada, para atención especializada de la Entidad</p> <p>Trasladar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).</p>
<b>DESTINO</b>	<p>Seleccionar el destino de la llamada</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

## INSTRUCCIONES REGISTRO ATENCIONES, ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DEL CANAL TELEFÓNICO

ITEMS	INSTRUCCIÓN
TIPO DE SOLICITUD	Seleccionar el tipo de solicitud requerida por el usuario, enlistado así: -Asesoría -Consulta -Denuncia por acto de corrupción -Derecho de petición interés general -Derecho de petición interés particular -Felicitación -Invitaciones -Notificaciones -Queja -Reclamo -Solicitud acceso a la información -Solicitud de copia -Sugerencia
TRAMITE/SERVICIO	Seleccionar el trámite o servicio solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a), enlistado así: -Asesora en admón. y sostenibilidad del Espacio Público. -Certificado de la propiedad inmobiliaria distrital -Consulta General -Estudio de la viabilidad de las solicitudes de admón. de bienes públicos -Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio -Titulación de zonas de cesión al distrito capital -Observatorio del espacio público página web
TEMA	Seleccionar el tema solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a).  Observación:  Para temas de competencia otras entidades seleccionar el trámite consulta general: competencia otras entidades en los siguientes casos y agregar el tema en el asunto (Pegar al final del asunto).  Denuncia de: basuras, bolardos, casetas, cerramientos, construcción ilegal sobre zonas de uso público, extensión actividad comercial sobre zona de uso público, juegos infantiles, otros elementos, talanquera, vehículos, ventas informales, Mantenimiento espacio público, Pactos de sostenibilidad, recuperación de espacio público, reporta habitantes de calle/recicladores, denuncia vehículos.
ASUNTO	Escriba el asunto de consulta el ciudadano(a) y/o usuario(a)
EVENTO	Seleccione el evento del tramite solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
DESTINO	Seleccionar el destino de la atención, conforme a las Subdirecciones y dependencias de la Entidad, así: Ciudadano Dirección -DIR Oficina de Control Interno -OCI Oficina de Control Disciplinario Interno -OCDI Oficina Jurídica -OJ Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones -OTIC Oficina Asesora Planeación -OAP Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP Subdirección de Gestión Corporativa -SGC Otras entidades
LOCALIDAD	Seleccionar la localidad de procedencia del ciudadano(a) y/o usuario(a)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Departamento Administrativo de la  
Defensa y el Espacio Público

## INSTRUCCIONES REGISTRO ATENCIONES, ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DEL CANAL TELEFÓNICO

ITEMS	INSTRUCCIÓN	
EVALUACIÓN DEL SERVICIO		
Teniendo en cuenta que 4= Excelente, 3= Bueno, 2= Regular 1 = Malo Califique el nivel de servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición:	Registre la respuesta dada por el ciudadano	
Teniendo en cuenta que 4= Excelente, 3= Bueno, 2= Regular 1 = Malo califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición:	Registre la respuesta dada por el ciudadano	
Teniendo en cuenta que 4= Excelente, 3= Bueno, 2= Regular 1 = Malo califique el tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición:	Registre la respuesta dada por el ciudadano	