

CANALES de ATENCIÓN

IDIPRON



VIRTUAL

- **Correo Servicio a la Ciudadanía**
atencionciudadano@idipron.gov.co
- **Página web**
[IDIPRONhttp://www.idipron.gov.co](http://www.idipron.gov.co)
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha"**
["http://bogota.gov.co/sdqs/](http://bogota.gov.co/sdqs/)
- **Defensor del Ciudadano**
defensorciudadano@@idipron.gov.co



REDES SOCIALES



WhatsApp: 300 2036967



Facebook

@idipronbogota



USO ADECUADO

- Reportar cualquier novedad de los teléfonos, computador, aplicativos o sistemas de gestión que requiera para la atención.
- Verifique la ortografía, coherencia, calidez y oportunidad en las respuestas.
- Utilizar los guiones establecidos por la Entidad.
- Verifique y siga los protocolos para responder una petición por el Sistema Bogotá te Escucha.
- Revisar el correo de alertas que envía Servicio a la Ciudadanía con las peticiones asignadas y el tiempo para responder las mismas.



PRESENCIAL

TE ESCUCHA

A LA CIUDADANÍA



● 5 puntos de atención a la ciudadanía

1. Sede Calle 61
2. Sede Calle 63
3. Sede Calle 15
4. Sede Distrito Joven
5. UPI Perdomo

● Radicación correspondencia

Sede administrativa Calle 63 - Carrera 27ª # 63B-07 - Lunes a viernes de 8.00 am a 5: 00 pm.

● Buzones de sugerencias

Ubicados en las sedes administrativas y Unidades de Protección Integral (UPIS)

USO ADECUADO

Para garantizar un servicio de alta calidad, la entidad debe cumplir con los siguientes pilares:

- **Personal y Comunicación:** Contar con personal capacitado que utilice un lenguaje claro, sencillo y respetuoso.
- **Entorno Físico:** Mantener espacios organizados, limpios, cómodos y bien iluminados, cumpliendo con normas de bioseguridad y gestión del riesgo.
- **Inclusión y Derechos:** Atender las necesidades particulares de cada población y respetar el derecho de los ciudadanos a realizar peticiones de forma anónima.
- **Herramientas y Gestión:** Asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos tecnológicos y direccionar correctamente las solicitudes, incluso si no corresponden a la entidad.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Orientar a la ciudadanía y/o beneficiarios respecto a la ubicación y funcionalidad del buzón de sugerencias. Informar a Servicio a la Ciudadanía si en las UPIS hay peticiones para el trámite correspondiente. Importante tener en cuenta que únicamente Servicio a la Ciudadanía puede abrir los buzones.



TELEFÓNICO

● Línea de atención a la ciudadanía

(601) 7956660

● Denuncias actos de corrupción

(601) 7956660

EXT. 1125 - 1126

● Centro de Contacto Distrital

Línea 195



USO ADECUADO

- Manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Implementar el ciclo de servicio del canal telefónico. Reportar cualquier novedad de los teléfonos, computador, aplicativos o sistemas de gestión que requiera para la atención.