



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Actores del Servicio	Son todas las entidades y las personas que en calidad de Servidores o Servidoras Públicos participan en la prestación del servicio público.
Accesibilidad	La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
Amabilidad	Es el comportamiento efusivo, educado, cortés, complaciente que se tiene hacia la ciudadanía.
Canal virtual	Sitio virtual desde el cual se tramita de manera integrada las respuestas, trámites y atención, procurando una solución definitiva al interesado.
Canal escrito	Es el medio por el cual una ciudadana o ciudadano presenta una solicitud o manifiesta su inconformidad ante una entidad de gobierno y que deberá ser atendida dentro de los términos de ley, con una respuesta. ¹
Canal Telefónico	Medio por el cual la persona requiere atención en forma verbal desde el sitio en que se encuentra, sin desplazamientos a la entidad pública, y que debe ser atendido en forma oportuna y clara.

¹ Decreto 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá, Mayo 22 de 2014.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Cobertura	La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
Competencia	Los servidores públicos deben poseer los conocimientos, la información, capacitación, la formación, habilidades y actitudes personales para la realización de un servicio.
Comunicación	Información que se debe dar al ciudadano(a) con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender
Confianza y seguridad	Es la ausencia de errores a la hora de prestar un servicio.
Consulta	Gestión que asume toda persona de acudir ante las autoridades y entidades públicas para obtener información para aclarar sus inquietudes.
Corresponsabilidad Ciudadana	Es Requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; como lo ratifica la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.
Credibilidad	Es ser consecuente en lo que dice y lo que hace.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
Derecho de petición en interés general	Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos de reserva, que afecte los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta.
Derecho de petición en interés particular	Es la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa, y a su vez de obtener una pronta y completa respuesta ²
Diversidad	Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
Equidad	La 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	humano.
Medio Idóneo	Medio adecuado para enviar un requerimiento
Información	Conjunto o serie de datos ordenados, procesados y coherentes acerca del IDPAC y su gestión institucional disponible para conocimiento de los ciudadanos y ciudadanas a través de los diferentes medios de comunicación implementados para tal fin.
Felicitación	Manifestación de satisfacción y/o complacencia por un servicio prestado con calidad y agrado
Medios electrónicos	Se definen como todos aquellos instrumentos creados para obtener un intercambio de información en forma automatizada, tales como internet, fax, correo electrónico, escáner, entre otros. ³
Oportunidad	Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
Página Web	Espacio virtual de información, accesible por medio de navegador de internet y conformado por archivos de texto estático, imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.
Participación	Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía 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.
Petición	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.
Punto de atención	Es el lugar que se determina para brindar una atención al ciudadano(a), para descentralizar y desconcentrar los servicios que ofrece la entidad, y que esté más cerca de la comunidad.
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 funciones.
Queja anónima	Es equivalente a la anterior definición pero se caracteriza por que el ciudadano (a) no se identifica.
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
Respeto	Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
Servicio a la Ciudadanía	Se entiende como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertinencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
Servicio	Es el conjunto de prestaciones reservadas de cada entidad gubernamental, que tiene el propósito de cubrir las necesidades insatisfechas y satisfechas de la ciudadanía.
Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía –SDQS	Es una herramienta virtual por la cual se puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
Solicitud de copia	Derecho que tienen las personas de expresar el deseo de obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
Solicitud de información	Potestad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las acciones derivadas del cumplimiento de las funciones de la entidad y sus dependencias.
Sugerencia	Es una propuesta o recomendación que se presenta para mejorar un procedimiento cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función,

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	que conlleven bienestar a la ciudadanía.
Trámite	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por la administración pública que realiza las ciudadanas y ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la Ley, la cual se activa desde el primer momento de hacer una petición al ente gubernamental y termina cuando este se pronuncia aceptando o denegando la solicitud.
Transparencia	Es la práctica de la gestión pública que orienta el adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilizar la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
Tolerancia	Es la actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.
Trámite en línea	Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TÉRMINO	DEFINICIÓN