



MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alcaldía Municipal de Cajicá

Secretaria General

1



CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio
30/07/2014	01	Se crea documento
27/03/2015	02	Se actualiza documento con Protocolos de Atención al Ciudadano.
06/07/2015	03	Se actualiza documento con la nueva normatividad.
19/10/2016	04	Se actualiza documento por cambio de Líder de Proceso

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
Dr. Juan Carlos López Goyeneche	Dr. Ing. Orlando Díaz Canasto	Dr. Ing. Orlando Díaz Canasto
Cargo: Secretario General	Cargo: Alcalde Municipal	Cargo: Alcalde Municipal

COPIA CONTROLADA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





TABLA DE CONTENIDO MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO PRIMERO. GENERALIDADES	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.3 ALCANCE	7
1.4 MARCO LEGAL	8
1.5 POLITICA DE CALIDAD	10
1.6 OBJETIVOS DE CALIDAD	11
1.7 DEFINICIONES	11
CAPITULO SEGUNDO. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
2.1. ALTA DIRECCIÓN:	17
2.2. SECRETARÍA GENERAL:	17
2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO:	17
2.4. EQUIPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:	17
2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS:	17
2.6. VENTANILLA CORRESPONDENCIA:	18



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





CAPITULO TERCERO. POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 18

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 18

3.1.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD..... 18

3.1.2 PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA 19

3.1.3 PROTOCOLO PARA DEJAR MENSAJES DE VOZ Y BUZONES 19

3.1.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL..... 20

3.1.5 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CLIENTES QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA. ¡Error! Marcador no definido.

3.1.5 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CLIENTES QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA. 21

 3.1.5.1 ¿QUE HACER?..... 21

 3.1.5.2 SEGUIMIENTOS A LAS PETICIONES DE USUARIOS 22

3.1.6 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL 24

3.1.6 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL 24

3.1.7 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MADRES BENEFICIARIAS 29

3.1.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A NIÑAS Y MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA..... 32

3.1.9 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL.33

3.1.10 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE EL CONSUMO DE SPA..... 35

3.1.11 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE CONDUCTA SUICIDA. 35

3.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO 37



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





3.3. CANALES DE ATENCIÓN	39
3.3.1. PRESENCIAL	39
3.3.2 ESCRITO	39
3.3.4 VIRTUAL:	42
3.3.5 TELEFÓNICO:	43
3.3.6 CORREO POSTAL:	45
CAPITULO CUARTO. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	45
4.1. ESQUEMA VENTANILLA CORRESPONDENCIA	45
4.2. FUNCIONES DE LA VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.	47
4.3. ACTIVIDADES DE LA VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.	48
4.3.1. COMUNICACIÓN EXTERNA RECIBIDA	48
4.3.2 COMUNICACIÓN EXTERNA GENERADA:	51
Son las comunicaciones oficiales que produzca la entidad con destino a otras la entidades y a personas naturales o jurídicas.	51
4.3.3 COMUNICACIÓN INTERNA	52
4.3.4 COMUNICACIONES ELECTRONICAS (E-Mail)	53
4.4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA.	54
CAPITULO QUINTO. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	54
CAPITULO SEXTO. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN	58
CAPITULO SÉPTIMO: MEJORA CONTINUA.	61



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





ANEXOS 62

BIBLIOGRAFÍA 63

INTRODUCCIÓN

La opinión de la comunidad es el principal insumo para la mejora de la gestión de la administración municipal de Cajicá, la participación de la comunidad frente al desarrollo de la gestión y la ejecución de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, es de vital importancia, por tal razón es fundamental contar con la ventanilla de atención al ciudadano como herramientas básicas y transparentes para atender, procesar y responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los clientes internos y externos presenten ante la Entidad, través de la disposición de medios tecnológicos y electrónicos.

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través del Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano brindar a todos los funcionarios de la Administración Municipal de Cajicá una herramienta funcional y pedagógica sobre el servicio al ciudadano y facilitar las actividades de recepción, distribución y seguimiento de toda la información, con el fin de brindarle una respuesta oportuna y un mejor servicio a la comunidad.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

CAPITULO PRIMERO. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los criterios y establecer lineamientos legales y de procedimiento que permita contribuir a una adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional, a partir de la disposición para suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el ciudadano y que son competencia de nuestra entidad.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el ciudadano puede tener en relación a la función administrativa, a través del trato amable y diligente de cada uno de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Cajicá.
- Cumplir con el programa de gestión documental de la Alcaldía Municipal de Cajicá, para los procesos de: recepción, trámite, distribución y seguimiento de la información en forma personalizada y centralizada, integrándose a los procesos que se llevaran en los archivos de gestión, central e histórico.
- Retroalimentar y propiciar acciones correctivas y preventivas competentes al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

1.3 ALCANCE

Inicia desde el primer contacto de un ciudadano con los servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, interviene la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales con que dispone la



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

administración municipal de Cajicá, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

1.4 MARCO LEGAL



Constitución Política de 1991, Artículo 23, 86, 209: Por los cuales se establecen el derecho Fundamental de Petición, La Acción de Tutela y la Función Administrativa al servicio del interés general.¹

NTCGP: 1000:2009: Por medio la de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

NTC 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico edificios y espacios urbanos y rurales pasillos y corredores.

NTC 4245: Tecnología de la información.

NTC 4201: accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas

NTC 4245: Accesibilidad de las personas al medio físico edificios y espacios urbanos y rurales escaleras.

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.²

Ley 489 de 1998: por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones³.

¹ (Constitución Política de Colombia , 1991)

² (Consulta la Norma, 2011)

³ (portal.dafp, 1998)



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.⁴

Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012: 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 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014: Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1151 de 2008: por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.⁵

Decreto 2623 de 2009: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.⁶

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.⁷

⁴ (Consulta de la Norma, 2013)

⁵ (Consulta la Norma, 2012)

⁶ (Consulta la Norma, 2009)



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.⁸

Plan de Desarrollo Municipal “Progreso Con Responsabilidad Social”

CONPES 3649 de 15 de marzo de 2010: Política Nacional De Servicio Al Ciudadano.

El art 13 de la Ley 1755 de 2015 señala: “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, **sin que sea necesario invocarlo**” (negrilla fuera de texto). Por lo tanto, todas las actuaciones así no lo digan son consideradas derechos de petición.

El art 14 de la Ley 1755 de 2015, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así; toda petición tiene un término para resolverse de **15 días siguientes a la recepción**, peticiones de documentos y de información tienen **10 días para resolverse**, peticiones mediante las cuales se eleva una consulta **tienen 30 días para resolverse**.

El art 21 de la Ley 1755 de 2015 señala que si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informara de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los **5 días siguientes al de la recepción**, si obro por escrito y dentro de ese término SE DEBE remitir la petición al competente y enviar oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

El art 31 de la Ley 1755 de 2015 señala que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la norma **constituyen falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario**.

ISO 10002:2004: Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

1.5 POLITICA DE CALIDAD

⁷ (Consulta la Norma, 2012)

⁸ (Consulta la Norma, 2005)



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

La Alcaldía Municipal de Cajicá en cumplimiento de su misión institucional se compromete a garantizar la prestación efectiva de los servicios a la comunidad optimizando y mejorando continuamente el uso de los recursos públicos generando Progreso Con Responsabilidad Social.

1.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Tramitar de manera oportuna la prestación de los servicios a los usuarios.
2. Promover espacios que permitan la participación ciudadana, en los procesos que desarrolla la Administración Municipal de Cajicá. Hacer seguimiento y evaluación selectiva a los servicios otorgados a los usuarios.
3. Evaluar y mejorar de manera continua el Sistema de Integrado de Gestión Calidad (MECI – NTCGP 1000:2009).
4. Gestionar la consecución de recursos financieros necesarios para mejorar la prestación de los servicios.
5. Generar una cultura de trabajo en equipo y de mejoramiento continuo de los procesos de la Administración Municipal.
6. Contar un talento humano competente con sentido de compromiso y pertenencia a la entidad, afianzados en la ética, los valores y el crecimiento personal.
7. Satisfacer las necesidades y expectativas en la prestación del servicio al ciudadano haciéndolo más ágil y oportuno.

1.7 DEFINICIONES

RECLAMANTE:

Persona, organización o su representante, que expresa una queja.⁹

⁹ (SATISFACTION QUALITY MANAGEMENT CUSTOMER, 2004)





CLIENTE:

Organización o persona que recibe un producto.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas, reclamos o denuncias que deban tramitarse por las puestas en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

ATENCIÓN PREFERENCIAL:

Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

CORRESPONDENCIA:

Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la Alcaldía Municipal de Cajicá, a título personal, citando o no el cargo del Funcionario, esta correspondencia no genera ningún trámite para la entidad

COMUNICACIONES OFICIALES:

Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legamente a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, independiente del medio utilizado. Estas comunicaciones van unidas a un trámite.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS:

Son conocidas como oficios. Son las comunicaciones producidas en las dependencias de las entidades públicas municipales y en las privadas que



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

cumplen funciones públicas, las cuales son enviadas a entidades públicas o privadas y a personas naturales o jurídicas.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS:

Comunicaciones que ingresan en las entidades públicas municipales y en las privadas que cumplen funciones públicas. Pueden estar dirigidas a la entidad o a los servidores, a través de la red de correos o entregadas en la ventanilla única. Entre estas comunicaciones se encuentran oficios, telegramas, fax, entre otros.

CONSULTA:

Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

DENUNCIA:

Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DEBER DE DENUNCIAR:

Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos, tiene connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los funcionarios de la Administración Municipal de Cajicá, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución.

DERECHO DE PETICIÓN:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación “petición”, porque la norma constitucional se refiere es a solicitudes respetuosas.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:

El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:

Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la Alcaldía Municipal de Cajicá, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

INFORMACIÓN:

Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

QUEJA:

Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES:

Consiste en agregar un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas dejando constancia de la fecha y hora de su recibo o de su envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

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 solicitud. Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL:

Sistema de Gestión Documental que permite hacer el seguimiento de la trazabilidad de los documentos mediante el manejo de flujos de trabajo y TRD garantizando acceso a los documentos mediante el manejo digital de archivo. El sistema cuenta con una serie de características técnicas y la normativa legal archivísticas vigentes.

SUGERENCIA:

Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la administración municipal.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN:

El derecho a la información es la facultad que tiene las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la administración y sus distintas dependencias.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

VENTANILLA CORRESPONDENCIA:

Espacio destinado para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes y de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un petionario. Las actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla correspondencia.

CONFIANZA:

Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.¹⁰

EMPATÍA:

Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.¹¹

AMABILIDAD:

Es la manera más sencilla, delicada y tierna de hacer realidad un amor maduro y universal, libre de exclusivismos. Ese amor que dice «te necesito porque te amo» y no te amo porque te necesito». Es entonces cuando la amabilidad se convierte en una constante porque el comportarse de manera complaciente y afectuosa con los demás, sentir su felicidad, es lo mismo que sentir la propia dicha y alegría compartida. Ser amable llega a ser algo así como una «necesidad biológica del espíritu».¹²

¹⁰ (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2008)

¹¹ (Abaut en Español, S,f)

¹² (Sector Matematica. , S,f)



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





CAPITULO SEGUNDO. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2.1. ALTA DIRECCIÓN: La alta Dirección, representada por el Alcalde Municipal y los Secretarios de Despacho deben estar siempre atentos y disponibles a prestar atención al ciudadano, así como analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que presenten los ciudadanos; y propiciar procesos de mejora continua.

2.2. SECRETARÍA GENERAL: Es la encargada de hacer seguimiento a la atención al ciudadano por lo tanto debe establecer los procedimientos y las políticas para el control y seguimiento de la recepción, trámite y respuesta de PQRS así como del análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas, destinando para ello los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.

2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO: Vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas. Además deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Con en el fin de hacer control y seguimiento de las PQRS, la oficina de Control Interno, vigilará y controlará el registro y apropiado tramite de las PQRS que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

2.4. EQUIPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria como consecuencia de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas hacia los funcionarios.

2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS: Todos los funcionarios y/o contratistas tienen la competencia atender y para resolver la PQRS en el tiempo que determine la Ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin. Cada



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





dependencia contará con un responsable directo de la trazabilidad de las PQRS que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Ventanilla Única.

2.6. VENTANILLA CORRESPONDENCIA: Oficina responsable que depende de la Secretaría General y encargada de dar recepción, tramitar, remitir a la competente y resolver cuando sea posible las quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, en materias relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, actos de corrupción o que puedan constituir conductas típicas penales o fallas disciplinarias por parte del funcionario y/o contratista según sea el caso.

CAPITULO TERCERO. POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(MARKETING GUNEA, S,f)

3.1.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD.

Mostrar el lado positivo de la discapacidad: centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones o muletas.

Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.

Cuidar los mitos o estereotipos: evitar considerar a las personas con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración, asexuada o peligrosa.

Decir “persona con discapacidad”: no etiquetar a las personas.

Ver todas las facetas: presentar a las personas con discapacidad de la misma forma multidimensional que a las demás; integrar la discapacidad de una persona en su identidad total.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

3.1.2 PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA

La atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que se descuelgue el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres. Debemos tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes. También se debe vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible.

Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo.

Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.

Proporcionarle la información si se dispone de ella o si es necesario derivarle a la página web si la información está en ella.

3.1.3 PROTOCOLO PARA DEJAR MENSAJES DE VOZ Y BUZONES

3.1.3.1 Planificar previamente la llamada.

3.1.3.2. El mensaje debe ser simple y corto

3.1.3.1.3. Después de realizar el saludo, se procederá a la identificación personal.

3.1.3.4. Explicar el motivo de la llamada.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016
			Página 20 de 65

3.1.3.5. Dejar su número de teléfono.

3.1.3.6. Realizar la despedida dando las gracias por anticipado.

3.1.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL

Para atender de manera personal se debe tener en cuenta:

- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas.
- El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
- El aspecto físico: el personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
- La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.

Nota:

De conformidad con el artículo primero de la declaración universal de los derechos humanos “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”, por lo anterior independientemente de la tendencia sexual que profese cada individuo, por el estado social de derecho en el que se rige Colombia y consecuentemente con la aplicación de la declaración de los derechos humanos todas las personas son iguales ante la ley y no deben ser objeto de discriminación alguna sin importar su tendencia sexual.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Nota 2:

El país cuenta con un nuevo marco jurídico (Código de la infancia y la adolescencia. Ley 1098 de 2006), el cual marca un hito para la defensa y garantía de los derechos humanos de los niños, las niñas y los adolescentes. En este marco se reconoce por primera vez y de manera legal el derecho al desarrollo integral en la primera infancia (Artículo 29): "la primera infancia es la etapa del ciclo vital en la que se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Comprende la franja poblacional que va de los cero (0) a los seis (6) años. Son derechos impostergables de la primera infancia: la atención en salud y nutrición, el esquema completo de vacunación, la protección contra los peligros físicos y la educación inicial.¹³

3.1.5 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CLIENTES QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA.

Cuando se presenten estas situaciones se solicitará al responsable directo que cree estrategias para reducir o eliminar la insatisfacción del cliente.

Es importante resaltar que cuando un cliente quede insatisfecho con la atención o información prestada es una oportunidad de mejora ya que permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora del servicio.

3.1.5.1 ¿QUE HACER?

3.1.5.1.1 Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos y que la Administración desea ayudarlo y tiene los conocimientos para hacerlo.

3.1.5.1.2 Recibirlo amablemente, y mantener la tranquilidad.

¹³ (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2015)



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

3.1.5.1.3 Escuchar activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo del reclamo, evitando adoptar una postura “a la defensiva”.

3.1.5.1.4 Realizar preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.

3.1.5.1.5 Confirmar y verificar con el usuario que se ha comprendido el motivo de su reclamo. Para ello se debe resumir, situando la gravedad del asunto en su justa medida.

3.1.5.1.6 Buscar la forma de resolver el problema, si está en manos del funcionario a cargo o derivarlo a la persona competente.

Si se trata de un error, se debe:

3.1.5.1.6.1 Reconocer el error (aunque no sea culpa de la Administración o funcionario), enfrentándolo con calma y seguridad.

3.1.5.1.6.2 Anticiparse, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.

3.1.5.1.6.3 Adoptar una actitud competente.

3.1.5.1.6.4 Escuchar, no responder a las provocaciones

3.1.5.1.6.5 Pedir disculpas, ofreciendo una buena explicación.

3.1.5.1.6.6 Tomar las medidas necesarias para evitar que se repita el mismo error

3.1.5.1.6.7 De ser posible ofrecer al usuario una compensación justa.

3.1.5.1.14 Dar las gracias al usuario por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamo.

3.1.5.2 SEGUIMIENTOS A LAS PETICIONES DE USUARIOS



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





Una vez terminado el proceso con el usuario se debe diligenciar el formato ES-GC-FM-003 Encuesta de satisfacción del usuario, con el fin de hacerle seguimiento periódico a la situación presentada.

3.1.5.2.1 SEGUIMIENTO A CASOS TÍPICOS

3.1.5.2.1.1 Tratar al usuario con respeto Sr o Sra.

3.1.5.2.1.2 utilizar un idioma sencillo y comprensible para los usuarios.

3.1.5.2.1.3 Disculpase con el usuario sea la situación que sea.

3.1.5.2.1.4 Explicarle al usuario porque se presento la situación (Si se contesta por medio electrónico hacerlo de manera personalizada)

3.1.5.2.1.5 Solucionar la situación y dejar evidencia que se soluciono la situación.

3.1.5.2.2 SEGUIMIENTO A CASOS ATÍPICOS

3.1.5.2.2.1 Tratar al usuario con respeto Sr o Sra.

3.1.5.2.2.2 Escuchar activamente, para demostrar interés y genera una sensación de calidad.

3.1.5.2.2.3 Repetir la queja para “pasar en limpio”

3.1.5.2.2.4 Aceptar la queja

3.1.5.2.2.5 Pedir disculpas. Cuando el cliente escucha una disculpa le disminuye el enojo o le desaparece.

3.1.5.2.2.6 Agradecer y explicar: El cliente está ayudando a mejorar y a no cometer el mismo error otra vez.

3.1.5.2.2.7 Solucionar el problema: Se tiene que definitivamente solucionar el problema, rápida, eficientemente.

3.1.5.2.2.8 Asegurarse la satisfacción del cliente: Hacer un seguimiento. Se debe verificar con el cliente que ya está todo arreglado.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

3.1.6 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

(Policía Nacional, 2010)

Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Si se ofrecen trámites se debe publicar información relacionada a trámites locales, indicando pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos tales como en el caso de acreedores varios, armamento incautado, quejas y documentos extraviados, etc.

En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias

3.1.7 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

(Policía Nacional, 2010)

Contar con una identificación personal e institucional



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Si se ofrecen trámites se debe publicar información relacionada a trámites locales, indicando pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos tales como en el caso de acreedores varios, armamento incautado, quejas y documentos extraviados, etc.

En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.

Correos electrónicos por Áreas.

DEPENDENCIA	ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO
DESPACHO	Despacho	alcaldia@cajica-cundinamarca.gov.co
	Control interno	controlinterno@cajica-cundinamarca.gov.co
	Despacho	secdespacho@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE AMBIENTE	Ambiente y Desarrollo Económico	secretariaambiente@cajica-cundinamarca.gov.co



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





Y DESARROLLO ECONÓMICO	Empleo	gdesproyectoseconomicos@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente ambiente	asistenteambiente@cajica-cundinamarca.gov.co
	Empleo	empleo@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE GOBIERNO	Gobierno	secgdadministrativo@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección seguridad	direccionseguridad@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección jurídica	direccionjuridica@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente gobierno	asistentegobierno@cajica-cundinamarca.gov.co
	Jurídica	juridica@cajica-cundinamarca.gov.co
	Notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@cajica-cundinamarca.gov.co
	Participación ciudadana	participacionciudadana@cajica-cundinamarca.gov.co
	Inspección de policía	inspecciondepolicia@cajica-cundinamarca.gov.co
	Secretaria de gobierno	secretariadegobierno@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección financiera	gfcontabilidad@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección de rentas	gfimpuestos@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección financiera	direccionfinanciera@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección renta	direccionrenta@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente hacienda	asistentehacienda@cajica-cundinamarca.gov.co
	Secretaria de hacienda	secretariadehacienda@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA	Dirección de obras	secretariaobraspublicas@cajica-



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





DE OBRAS PUBLICAS	publicas	cundinamarca.gov.co
	Dirección infraestructura	direccioninfraestructura@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección construcciones	direccionconstrucciones@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente obras publicas	asistenteobraspublicas@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Proyectos planeación	gpiproyectos@cajica-cundinamarca.gov.co
	SISBEN	sisben@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección urbanismo	direccionurbanismo@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección planeación	direccionplaneacion@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente planeación	asistenteplaneacion@cajica-cundinamarca.gov.co
	Urbanismo	urbanismo@cajica-cundinamarca.gov.co
	Secretaria de planeación	secretariadeplaneacion@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE SALUD	Salud	secretariadesalud@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección aseguramiento	direccionaseguramiento@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección salud	direccionsalud@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente salud	asistentesalud@cajica-cundinamarca.gov.co
	SIAC	siac@cajica-cundinamarca.gov.co
	Saneamiento	saneamientoambientalcajica-cundinamarca.gov.co
		dirlosalud@cajica-cundinamarca.gov.co
		administrativasalud@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA	Politécnico	politecnico@cajica-



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





DESARROLLO SOCIAL		cundinamarca.gov.co
	Dirección desarrollo social	secretariadesarrollo@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección desarrollo	direcciondesarrollo@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección educación	direccioneducacion@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente desarrollo	asistentedesarrollo@cajica-cundinamarca.gov.co
	Comisaria de familia	comisariadefamilia@cajica-cundinamarca.gov.co
	Adulto mayor	adultomayor@cajica-cundinamarca.gov.co
	Primera infancia	primerainfancia@cajica-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA GENERAL	Tics	gdessistemas@cajica-cundinamarca.gov.co
	Sistemas	gobiernoenlinea@cajica-cundinamarca.gov.co
	Comunicaciones	oficinadeprensa@cajica-cundinamarca.gov.co
	Talento humano	personal@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección administrativa	direccionadministrativa@cajica-cundinamarca.gov.co
	Sistemas	sistemas@cajica-cundinamarca.gov.co
	Talento humano	talentohumano@cajica-cundinamarca.gov.co
	General	secretariageneral@cajica-cundinamarca.gov.co
	Almacén	almacen@cajica-cundinamarca.gov.co
	Dirección contratos	direccioncontratos@cajica-cundinamarca.gov.co
	Asistente general	asistentegeneral@cajica-cundinamarca.gov.co
	Prensa	prensa@cajica-cundinamarca.gov.co



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





	Gestión documental	gestiondocumental@cajica-cundinamarca.gov.co
	Contratación	contratacion@cajica-cundinamarca.gov.co
	Pqrs	pqrs@cajica-cundinamarca.gov.co
	Vuv	vuv@cajica-cundinamarca.gov.co
CONCEJO MUNICIPAL	Concejo municipal	concejo@cajica-cundinamarca.gov.co
DESCENTRALIZADOS	Insvivienda	insvivienda@cajica-cundinamarca.gov.co
INSTITUTO DE CULTURA	Instituto de Cultura	culturayturismo01@cajica-cundinamarca.gov.co
INSTITUTO DE DEPORTES	Instituto de Deportes	insdeportes01@cajica-cundinamarca.gov.co
PERSONERÍA	Personería	personeria@cajica-cundinamarca.gov.co

3.1.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MADRES BENEFICIARIAS

3.1.8.1 Registrar los datos de la madre beneficiaria tendiara en el formato de la DPS (Planilla de Atención)

PLANILLA DE ATENCIÓN

No DE ATENCION	No. DOCUMENTO	CODIGO DE FAMILIA	APELLIDOS Y NOMBRES	TELEFONO/CELULAR	DIRECCION	BARRIO	VEREDA	NOVEDAD	TIPO DE NOVEDAD	OBSERVACIONES	NOTAS
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											

3.1.8.2. Revisar los datos de la madre beneficiaria en el sistema de información.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ**

GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:ES-GC-MN-002

VERSIÓN: 04

FECHA: 19/10/2016

Página 30 de 65

3.1.8.3. Cuando la atención implica:

3.1.8.3.1 Novedad:

3.1.8.3.1.1 Recibir soporte (tarjetas de identidad, carta de solicitud)

3.1.8.3.1.2 Registrar los datos en el formato de Novedad

3.1.8.3.1.3 Registrar la novedad en el SIFA

3.1.8.3.1.4 Entregar el desprendible a la madre titular



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:ES-GC-MN-002

VERSIÓN: 04

FECHA: 19/10/2016

Página 31 de 65

FORMULARIO DE NOVEDADES MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN		Código: 6-F-GIS-FA-GN-002	
PROCESO: GESTIÓN PARA EL INGRESO SOCIAL		Fecha de aprobación: 30/04/2013	
		Versión: 01	
NOMBRE		FECHA DE LA SOLICITUD	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD		NOVEDAD	
DEPARTAMENTO		ESTADO	
DIRECCIÓN		CORREO ELECTRÓNICO	
CELULAR			
TIPO DE NOVEDAD		OBSERVACIONES	
NOMBRE	SELECCIÓN DE CASO	DESCRIBIR LAS CAUSAS DE LA NOVEDAD Y NOMBRE DEL BENEFICIARIO AFECTADO	
CAMBIO DE PADRE FIDELAR			
TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD VARIANTE			
EXCLUSIÓN DE BENEFICIARIO			
EXCLUSIÓN DE FAMILIA			
ENTRADA DE BENEFICIARIO			
REINGRESO DE BENEFICIARIO			
ANEXIALES ENTREGA			
ANEXIALES SALIDA			
CAMBIO DE USUARIO Y FAMILIA			
CANCELACIÓN DE PERSONALES			
CAMBIO DIRECCIÓN Y TELEFONO			
DOCUMENTOS ADJUNTOS:			

Página 1

NOMBRE Y FIRMA TITULAR		NOMBRE Y FIRMA ENLACE	
NOMBRE		NOMBRE	
Nota: AUTORIZO QUE ME SEA ENVIADA LA RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
AUTORIZO QUE ME SEAN ENVIADOS MENSAJES DE TEXTO SIN COSTO AL CELULAR APORTADO		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

3.1.8.3.2 Proceso de verificación

3.1.8.3.2.1 Recibir documentación (Constancia de estudios o control de crecimiento y desarrollo)

3.1.8.3.2.2 Registrar los datos en el formato de Novedad

3.1.8.3.2.3 Guardar la documentación en la carpeta de verificación para ser tramitados en SIFA cuando se abra el periodo.

3.1.8.3.2.4 Entregar el desprendible a la madre titular



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





3.1.8.3.3 Inscripción de población desplazada

3.1.8.3.3.1 Recibir documentación requerida

3.1.8.3.3.2 Registrar los datos en el formato de pre-inscripción

3.1.8.3.3.3 Enviar inmediatamente a la Regional Cundinamarca

3.1.8.3.3.4 Entregue el desprendible a la madre titular

3.1.8.4 Hacer consolidado y enviar a la regional la tendiaria.

3.1.9 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A NIÑAS Y MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

El protocolo para atender a las niñas y mujeres víctimas de violencia se maneja según la institución que atienda la solicitud.

3.1.9.1 Fiscalía

- Recibir la denuncia
- Orientar a las víctimas sobre las acciones legales a seguir.
- Iniciar acciones judiciales necesarias para la investigación del delito
- Solicitar dictamen de medicina legal
- Dictar medidas de protección provisional

3.1.9.2 Comisaría de familia

- Recibir el caso
- Orientar a las víctimas sobre las acciones legales a seguir.
- Remitir a salud para atención de urgencias
- Realizar seguimiento a la familia
- Solicitar dictamen de medicina legal



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





3.1.9.3 Salud

- Brindar atención médica
- Orientar y poner el caso en conocimiento de la comisaría de familia, ICBF, o fiscalía.
- Garantizar habitación y alimentación a la víctima
- Prestar asistencia médica, psicológica y psiquiátrica requerida.

3.1.9.4 ICBF

- Recibir el caso cuando la víctima sea un niño o un adolescente.
- Representar a las víctimas en acciones judiciales o administrativas cuando carezcan de representación legal.
- Remitir a salud para atención de urgencias o a la comisaría de familia o fiscalía.

3.1.9.5 Policía

- Recibir la denuncia para garantizar los derechos humanos de las víctimas
- Poner el caso en conocimiento de las autoridades competentes.
- Orientar a las víctimas en la preservación de la pruebas
- Acompañar a la víctima a un lugar que le represente seguridad

3.1.10 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL.

3.1.10.1 Fiscalía

- Recibir la denuncia
- Orientar a las víctimas sobre las acciones legales a seguir.
- Iniciar acciones judiciales necesarias para la investigación de delito
- Solicitar dictamen de medicina legal

3.1.10.2 ICBF

- Recibir el caso cuando la víctima sea un niño o un adolescente.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

- Representar a las víctimas en acciones judiciales o administrativas cuando carezcan de representación legal.
- Remitir a salud para atención de urgencias o a la comisaría de familia o fiscalía.

3.1.10.3 Comisaría de familia

- Tomar medidas de emergencia
- Orientar a las víctimas sobre las acciones legales a seguir.
- Realizar restitución de los derechos.

3.1.10.4 Salud

- Brindar atención médica
- Orientar y poner el caso en conocimiento de la comisaría de familia, ICBF, o fiscalía.
- Prestar asistencia médica, psicológica y psiquiátrica requerida.

3.1.10.5 Policía

- Ofrecer medidas de protección asistencial
- Acompañar a la víctima a un lugar que le represente seguridad
- Proteger la escena del delito

3.1.9.6 Medicina legal

- Realizar examen sexológico probatorio
- Apoyar instituciones de salud para toma de muestras
- Garantizar cadena de custodia, aporta pruebas.

3.1.9.7 Ministerio Publico, Personería Municipal, Defensoría de Pueblo, Procuraduría.

- Recibir quejas
- Brindar Orientación y asesoría legal



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

3.1.10 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE EL CONSUMO DE SPA

- Identificar el consumo de SPA (Sustancias Psicoactivas)
- Reportar el caso ante la institución (Comisaría de familia, Instituciones educativas, Personería)
- Remitir al consumidor a la empresa promotora de Salud
- Hacer seguimiento acciones en Red del buen trato y apoyo en la Institución Rehabilitadora.
- Reportar y entregar informe a la secretaria de Salud de Cundinamarca.

3.1.11 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE CONDUCTA SUICIDA.

- Identificar el caso de conducta suicida.
- Reportar el caso a la secretaria de Salud.
- Remitir el Caso a las IPS ya sea públicas o privadas
- Realizar Diagnóstico y determinar si es un caso de urgencia o de consulta prioritaria.
- Dependiendo el caso remitirlo a Comisaría de Familia, Psicología o Psiquiatría

3.1.13 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS

- Recepcionar solicitud en ventanilla única.
- El profesional universitario encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta al Área de Talento Humano.
- Una vez la queja llegue al Área de Talento Humano esta se remite se remite al Jefe inmediato del funcionario, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/202, Artículo 51. Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará por escrito la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





- En el evento de que el servidor público respectivo incurra en reiteración de tales hechos habrá lugar a formal actuación disciplinaria.
- La queja debe ser contestada por el jefe inmediato quien informara al ciudadano las acciones realizadas con respecto a la misma.
- La secretaria deberá informar por escrito al Área de talento Humano el trámite realizado ante dichas quejas y por medio del plan de mejoramiento individual se generaran acciones para darle herramientas al funcionario que permitan que mejore la atención al usuario, independientemente del proceso disciplinario que se decida adelantar.
- De igual forma se le debe hacer seguimiento al plan de mejoramiento individual el cual se realizara cada cuatro meses.

3.1.14 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS

- Recepcionar solicitud en ventanilla única.
- El profesional universitario encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta al Área de Talento Humano.
- Una vez la queja llegue al Área de Talento Humano esta se remite se remite al Jefe inmediato del contratista, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/202, Artículo 51. Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará por escrito la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno.
 - En el evento de que el contratista respectivo incurra en reiteración de tales hechos habrá lugar a formal actuación disciplinaria.
- La queja debe ser contestada por el jefe inmediato quien informara al ciudadano las acciones realizadas con respecto a la misma.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





3.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO



El **Horario de atención:** Ventanilla de Correspondencia atenderá al público en el siguiente horario: Lunes a Jueves de 7:00 am a 5:00 pm y Vienes de 7:00 am a 4:00 pm, jornada continua.

Para prestar un servicio eficiente, oportuno, con calidad y respeto que el ciudadano se merecen, los funcionarios y contratistas de la alcaldía Municipal de Cajicá debe hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y saludar de inmediato de manera amable.

Se puede presentar las siguientes situaciones cuando se presta atención al ciudadano, cada situación debe tener un protocolo de manejo:

Situación 1. Si por cualquier razón el funcionario debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, el deberá explicar al ciudadano (a) el motivo de la ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Situación 2. Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra área que no se encuentre disponible en este momento, se debe establecer contacto con el servidor o contratista e infórmele el nombre del ciudadano (a), el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud

Situación 3. Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata, debe explicar al funcionario la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará, retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención, y Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?". Deje por escrito las tareas pendientes y haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Situación 4. Cuando se trata de atender ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar; el funcionario debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Situación 5. Si se debe dar una respuesta negativa se debe ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes al no poder brindar una respuesta positiva, exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación. Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

Atención preferencial: Dentro de las instalaciones de la Alcaldía se dispondrá de un espacio preferencial para personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas, personas con capacidad diferente, con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que soliciten.

Nota 1: No se podrá devolver o rechazar sugerencias escritas por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, de aritmética o similares, salvo que la utilización del idioma o de los resultados aritméticos resulte relevante para definir el fondo del asunto de que se trate y exista duda sobre el querer del solicitante. Cualquier funcionario podrá corregir el error sin detener la actuación administrativa, procediendo en todo caso a comunicar por el medio más idóneo al interesado sobre la respectiva corrección.

Nota 2: Se entenderá que el interesado ha desistido de su petición, queja, reclamo o sugerencia si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información para poder decidir, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia de la Alcaldía que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





3.3. CANALES DE ATENCIÓN



3.3.1. PRESENCIAL

A través de la Ventanilla de Correspondencia y Puntos de Información se brinda asesoría y orientación personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a las dependencias de Alcaldía Municipal de Cajicá.

- **Ventanilla de correspondencia.**
Recepción, trámite, distribución y seguimiento de la correspondencia en forma personalizada y centralizada, integrándose a los procesos que se llevaran en los archivos de gestión, central e histórico.
- **Punto de información**
Brinda información sobre las diferentes dependencias trámites que se pueden desarrollar y actividades que tenga programada la administración Municipal.
- **Atención al usuario**
Presta atención prioritaria a los PQRS, y atención a Población especial niños, adultos mayores, con capacidades diferentes madres gestantes.

Nota: Todas las secretarías y oficinas que desarrollen sus actividades fuera del palacio municipal funcionaran solo como puntos de información.

3.3.2 ESCRITO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Los interesados deberán radicar sus derechos de petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por escrito en la ventanilla de correspondencia. Esta Ventanilla asignará para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

Atendiendo lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

3.3.3 BUZONES DE SUGERENCIAS:



Otro medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son por medio del:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

ES-GC-FM-003 Formato de encuesta de satisfacción a la atención al usuario
 ES-GC-MN-002- FM-001 Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes.

Este buzón está dispuesto en cada una de las Secretarías de la Administración Municipal, su objetivo es Implementar en la Alcaldía Municipal de Cajicá, el BUZÓN como Componente de Información del Modelo Estándar de Control Interno MECI y dentro del marco del Sistema Integrado de Calidad como punto importante la retroalimentación del cliente, que desde su perspectiva y mediante mecanismo de evaluación permiten generar información valiosa que se transforma en programas de mejora a los procesos, productos y recursos de Entidad.

Los funcionarios encargados de la atención del ciudadano informarán a estos acerca de la existencia y ubicación del buzón y suministrarán los formatos para la transmisión escrita de las PQRS.

El buzón tendrá las siguientes características:

1. El buzón, se instalará en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios (clientes internos), como para los usuarios y comunidad en general (cliente externo).

2. El Buzón permanecerá cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.

3. El Secretario General a través de la dirección administrativa realizará la inspección y conteo de los formatos contenidos en el buzón semanalmente, y se registrara en el Formato de Apertura de Buzón ES-GC-MN-001-FM-003 para control y seguimiento.

4. El Secretario General a través de la dirección administrativa consolidará en un informe mensual sobre los niveles de satisfacción el cual se entrega los primeros 10 días de cada mes a la Secretaría general y a la oficina de control interno.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

5. Las opiniones o informaciones depositadas en el buzón tienen la calidad de peticiones formales conforme a la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Nota 1: La dirección administrativa se encargará de velar porque se atienda oportunamente cada queja o reclamo que se formule y si el caso lo amerita, remitir el tema a control interno disciplinario de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Nota 2: La Administración Municipal mantendrá absoluta reserva en el manejo de los datos personales que los usuarios proporcionen en los formularios depositados en el buzón de acuerdo a lo establecido en La Ley 1581 de 2012 o Habeas Data por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

3.3.4 VIRTUAL:

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link del sitio web www.cajica.gov.co o al correo electrónico de contactenos@cajica.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General designará un responsable de la recepción y remisión de estas solicitudes.

Adicionalmente se cuenta con un chat disponible con un horario: Lunes a Jueves de 7:00 am a 5:00 pm y Vienes de 7:00 am a 4:00 pm, jornada continua. Al recibir mensajes fuera del horario establecido se responde desde el correo contáctenos de acuerdo a la información solicitada. Se determinó el protocolo para brindar respuestas de orientación generales, iniciando con un saludo amable y brindado la información del contacto de la dependencia de acuerdo a la solicitud realizada por el usuario.

Igualmente en el portal existirá un espacio de preguntas frecuente por cada una de las Secretarías de despacho.

Las PQRS recibidas por este medio se registraran en el Formato de Registro de PQRS ES-GC-MN-002- FM-001, Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes, los cuales son direccionadas a cada dependencia según su competencia.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





3.3.4.1 ATENCIÓN A JUVENTUDES, NIÑOS Y NIÑAS.

De igual forma los jóvenes, niños y niñas por medio de la página web pueden enterarse de las noticias más representativas de lo que sucede en el Municipio y pueden interactuar de manera dinámica con la Administración.

El espacio diseñado para niños cuenta con: noticias, juegos y sitios de interés

Y El espacio dedicado a jóvenes se contaba con información para jóvenes, noticias, normatividad, videos y una red social.

3.3.5 TELEFÓNICO:

A través de la línea 879 5356 y 883 7077 se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana. El horario de atención al usuario en el Municipio es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Este mecanismo permite acceder y orientar a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el operador del conmutador deberá recibir su petición y registrarla en el ES-GC-MN-FM-003 Formato Registro de Peticiones, Quejas o Reclamos.

El siguiente es el directorio de extensiones de las líneas telefónicas de la Alcaldía Municipal de Cajicá y sus secretarías.

Teléfono: 8795356		
SECRETARÍA	EXTENSIÓN	ÁREA
DESPACHO	114	SECRETARIA DEL ALCALDE
	102	DESPACHO ALCALDE
SECRETARÍA GENERAL	101	RECEPCION
	190	SECRETARIA GENERAL
SECRETARÍA	126	DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:ES-GC-MN-002

VERSIÓN: 04

FECHA: 19/10/2016

Página 44 de 65

DESARROLLO SOCIAL – EDUCACIÓN	127	DIRECTORA DE EDUCACION
	220	NUCLEO EDUCATIVO
SECRETARÍA PLANEACION	103	SECRETARIO DE PLANEACION
	123	RECEPCION SECRETARÍA DE PLANEACION
SECRETARÍA OBRAS PUBLICAS	119	SECRETARIA OBRAS PUBLICAS
	280	SECRETARIA OBRAS PUBLICAS
	287	SECRETARIO DE OBRAS PUBLICAS
SECRETARIA DE SALUD	116	SECRETARIA DE SALUD
	125	SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARIA GOBIERNO	277	SECRETARIA DE GOBIERNO
	190	SECRETARIO DE GOBIERNO
SECRETARIA HACIENDA	112	SECRETARIA FINANCIERA
	122	FINANCIERA
	134	RECAUDO

Teléfono: 8837077

SECRETARÍA HACIENDA	EXTENSIÓN	ÁREA
	2000	DIRECCION DE RENTAS
	2001	DIRECCION FINANCIERA
PLANEACION	3000	RECEPCION SECRETARÍA DE PLANEACION
	3001	SISBEN
OBRAS PUBLICAS	4000	OBRAS PUBLICAS
	5000	RECEPCION SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DESARROLLO SOCIAL	5001	FAMILIAS EN ACCION
	5002	COMISARÍA DE FAMILIA
		ADULTO MAYOR
	5003	ADULTO MAYOR
AMBIENTE Y DESARROLLO ECONOMICO	6000	SECRETARÍA DE AMBIENTE
	6001	SECRETARIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO ECONOMICO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





	6002	RECEPCION SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO CONOMICO
--	------	---

3.3.6 CORREO POSTAL:

La solicitud allegada por el solicitante se maneja como correspondencia la Ventanilla asignará para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

CAPITULO CUARTO. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

4.1. ESQUEMA VENTANILLA CORRESPONDENCIA

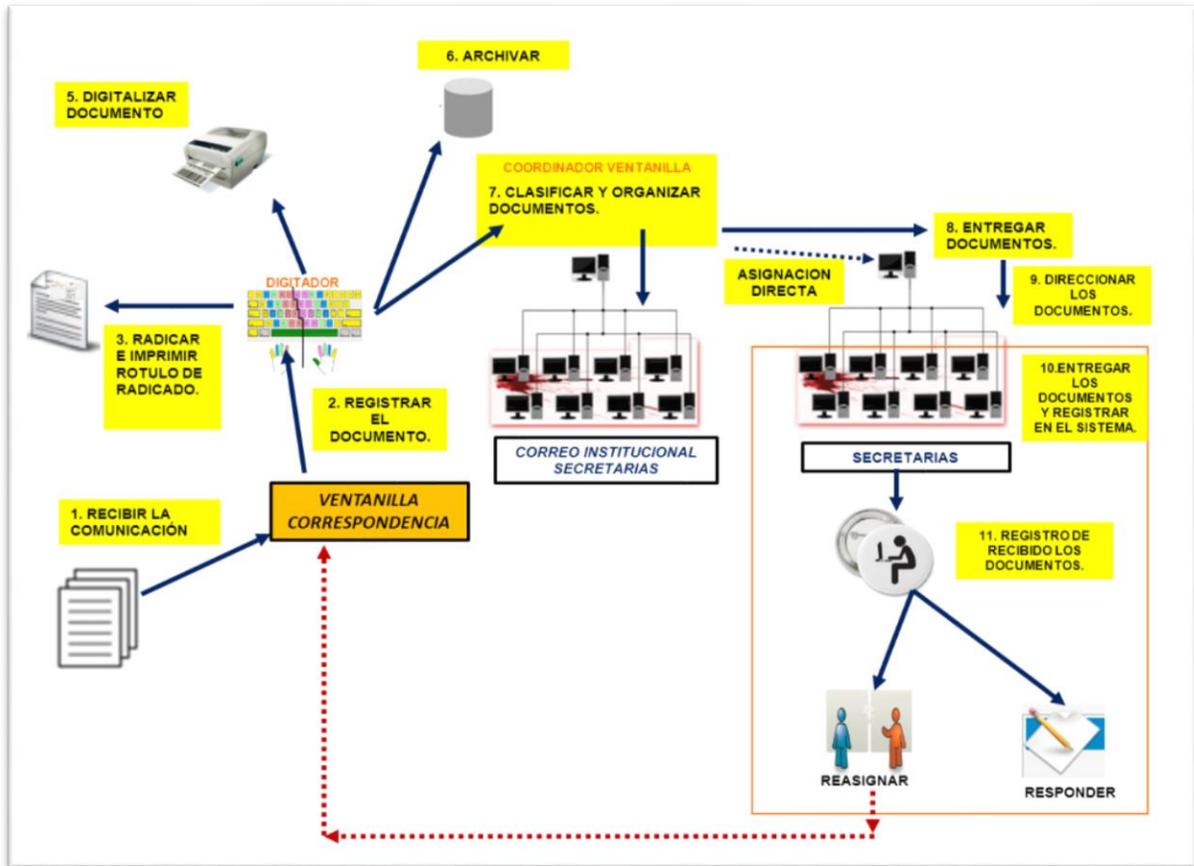


GP-CER427821



CO-SC-CER427820





COPIA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016
			Página 47 de 65

4.2. FUNCIONES DE LA VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.



La ventanilla de correspondencia es la encargada de gestionar de manera centralizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales y de cumplir con las fases de recepción, distribución y trámite del Programa de Gestión Documental además de las siguientes funciones:

- Radicar, recibir, registrar, archivar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de los tiempos contemplados en la Ley, bajo la debida reserva y en orden consecutivo.
- Ofrecer asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias que lo requieran.
- Tener estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Advertir con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos de Ley, para dar respuesta a los trámites y solicitudes de la comunidad.
- Brindar atención con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que asistan a entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre sus trámites.
- Acoger las disposiciones reguladoras sobre manejo de correspondencia, radicando únicamente los documentos que cumplan con los requisitos establecidos.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

4.3. ACTIVIDADES DE LA VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.

4.3.1. COMUNICACIÓN EXTERNA RECIBIDA

Se define el conjunto de operaciones de verificación y control que la Alcaldía de Cajicá debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

4.3.1.1 RECIBIR COMUNICACIÓN:

Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a la Alcaldía a través de los diferentes medios de comunicación escrita.

- El funcionario encargado del área de correspondencia deberán recibir únicamente las comunicaciones que competan a la entidad y verificar su competencia, en caso que no sean para la entidad deberán ser devueltas al respectivo destinatario. En caso de alguna inquietud consultar siempre con la Dirección Jurídica de la Secretaria de Gobierno.
- Al recibir las Comunicaciones se tendrá especial cuidado de confrontar si la información que se recibe, está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.
- Verificar correctamente su foliación y originalidad.
- Las comunicaciones de carácter privado o confidencial, no deberán abrirse cuando estén plenamente identificadas con mensajes. Estas comunicaciones se entregarán directamente al funcionario a quien vienen dirigidas. Las demás comunicaciones seguirán el proceso establecido.
- Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables, publicidad, no deberán radicarse y se entregarán a la dependencia.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

4.3.1.2 REGISTRO DE COMUNICACIÓN:

Consiste en ingresar al Software de gestión documental la información de la comunicación recibida y en la planilla (ES-GC-MN-002- FM-003 Formato registro de documentos en cada dependencia).

4.3.1.3 RADICACIÓN:

Se asigna un número consecutivo único a las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha y hora de su recibo con el propósito de oficializar su trámite en la planilla (ES-GC-MN-002- FM-003 Formato registro de documentos en cada dependencia).

Este procedimiento se debe realizar mediante el software documental, utilizando como medio tecnológico la impresora cebra y pistola lectora de código de barras que estará conectado como periférico al servidor de la ventanilla.

Nota: Para los trámites de cada Secretaría se deberá realizar la revisión previa por parte del funcionario de la dependencia, quien enviara a la Ventanilla Únicamente las solicitudes para realizar la radicación.

4.3.1.3.1 Sticker de Radicación



4.3.1.4 DIGITALIZACIÓN:

Consiste en la transformación de documentos físicos a digitales para su visualización en cualquier equipo de cómputo. Se escanean el documento



GP-CER427821

CO-SC-CER427820

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

remisorio y sus anexos, este es un procedimiento realizado mediante el Software de Gestión Documental, permitiendo generar una imagen del documento original a cada una de las dependencias destinatarias de manera instantánea.

Nota: El documento una vez digitalizado queda guardado en la base de datos con el número de radicado asignado por el software.

4.3.1.5 CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN:

La clasificación significa agruparlo por conceptos o asuntos por Secretarías, la Organización es establecer una secuencia cronológica y orden de recepción para que el funcionario encargado del área de correspondencia realice la asignación para remitirse a la Secretaría que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente.

4.3.1.6 ASIGNACIÓN DIRECTA:

Las comunicaciones que requieren ser atendidas con celeridad por cada uno de las secretarías por la clase de documento y por tiempos de vencimiento se les dará trámite prioritario, el cual se entregara después de haber sido radicada a la dependencia encargada de manera inmediata.

4.3.1.6 ENTREGA DE COMUNICACIONES:

El funcionario encargado del área de correspondencia realizará la entrega física de las Comunicaciones en Dos Jornadas. En la Mañana se realizara entre las 7:30 am y 8:30 am, en la tarde entre la 1:00 pm y 2:00 pm.

Nota: En cada Secretaria se delegará un funcionario quien verificará la correspondencia recibida y firmará la planilla (formato registro de documentos en cada dependencia ES-GC-MN-002-FM-003), teniendo en cuenta que ya ha sido registrada en el Software Documental.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Este mismo funcionario realizará la asignación dentro de la misma Secretaria para continuar con el trámite, velando por el cumplimiento de términos y proyección de respuestas.

La reasignación de correspondencia se hará mediante el Software de gestión documental a la Secretaría que considere competente.

4.3.2 COMUNICACIÓN EXTERNA GENERADA:

Son las comunicaciones oficiales que produzca la entidad con destino a otras la entidades y a personas naturales o jurídicas.

4.3.2.1 RECOLECCIÓN DE COMUNICACIONES:

El funcionario encargado del área de correspondencia realizará la recolección de las Comunicaciones en Dos Jornadas. En la Mañana se realizara entre las 7:30 am y 8:30 am, en la tarde entre la 1:00 pm y 2:00 pm

Nota: En cada Secretaria se delegara un funcionario quien verificará la correspondencia generada cumpla con los parámetros establecidos en la Manual de Información y Comunicaciones, Aprobado por la Resolución 519 del 4 de Agosto de 2014, firmara la planilla , teniendo en cuenta que ya ha sido registrada en el Software de gestión Documental.

4.3.2.2 REVISIÓN Y CLASIFICACIÓN:

El funcionario encargado del área de correspondencia realizará la verificación el fin de constatar que han sido debidamente firmadas por el funcionario autorizado y además los anexos que se anuncian están completos, que trae el antecedente y las copias anunciadas, el contenido del original es idéntico al de las copias y que contiene las copias del original para la serie documental consecutivo de correspondencia producida y para el archivo de gestión de la oficina productora.

Nota: De no cumplir con alguna de las condiciones se devolverá a la secretaria generadora para la respectiva corrección.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos.

4.3.2.3 REGISTRO DE COMUNICACIÓN:

Consiste en ingresar al Software de gestión documental la información de la comunicación recibida.

La comunicación recibida debe ser registrada en la planilla (ES-GC-MN-002-FM-004 FORMATO DE RADICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS), lo anterior con el fin de tener control de todos los documentos allegados a la Alcaldía Municipal de Cajica y a las repuestas generadas por las diferentes secretarías.

4.3.2.4 DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE COMUNICACIONES:

Se organizara entregará las comunicaciones al funcionario del área de correspondencia o a la empresa transportadora, quien entregara su informe de novedades.

Nota: No se realizara recepción de documentación fuera del horario establecido.

De ser necesario el trámite o entrega de alguna comunicación por fuera del horario o situación extraordinaria se debe contar con la autorización del Secretario General.

4.3.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Es la actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. Según el Acuerdo 60 de 2001, del Archivo General de la Nación, las comunicaciones oficiales son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio en que se utilicen.

- Las comunicaciones deben llevar un consecutivo de producción en cada dependencia y serán firmadas por los funcionarios autorizados para ello.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

- Las comunicaciones como mínimo deben contener radicación, fecha, asunto, original para el destinatario y copia para el archivo, con la firma del funcionario autorizado.
- Las comunicaciones deben elaborarse bajo los lineamientos establecidos en el Manual de Información y Comunicaciones, Aprobado por la Resolución 519 del 4 de Agosto de 2014.

Nota: Se debe registrar por parte del funcionario encargado de cada Secretaria en el Software de Gestión Documental, las comunicaciones y generar copia para ser distribuida mediante proceso de ventanilla.

Se manejarán y tendrá efecto las Comunicaciones Internas apoyados en los correos Institucionales (que deberán ser claros y precisos en cuanto a la solicitud o información) lo que permitirá fortalecer la Política de Cero papel dentro de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

4.3.4 COMUNICACIONES ELECTRONICAS (E-Mail)

Es uno de los medios más comunes de comunicación. Algunos de los asuntos tratados electrónicamente requieren seguimiento y toma de decisiones por lo que es necesario contar con los antecedentes e información pertinente.

En vista de lo anterior es conveniente que las personas que manejen asuntos importantes electrónicamente, guarden copia en su archivo de gestión y si la respuesta de la Administración Municipal se da por e-mail, debe ser también conservada en físico y archivada en la serie correspondiente.

La recepción y envío de comunicaciones oficiales por correo electrónico debe permitir el control y seguimiento por parte del funcionario encargado del área de correspondencia, para lo cual se tienen habilitadas cuentas de correo institucional por cada una de las dependencias. Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

Cuando una dependencia de la entidad reciba una comunicación oficial por medios electrónicos, magnéticos, o cualquier otro medio, estará en la obligación



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO:ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

de enviarla inmediatamente a la Ventanilla Única de Correspondencia para que se oficialice su ingreso a la entidad.

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la Administración municipal, revisar a diario su correo a fin de dar trámite a los asuntos asignados por este medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna

4.4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA

La ventanilla de correspondencia entre sus funciones está el seguimiento y control de la correspondencia, cuyo fin es asegurar la ubicación de todos los documentos. Para el traslado de la correspondencia el funcionario encargado de ventanilla entregara está en la dependencia encargada y deja registro los siguientes formatos.

- ES-GC-MN-002- FM-002 Formato de registro de las encuestas de satisfacción
- ES-GC-MN-002- FM-003 Formato registro de documentos en cada dependencia
- ES-GC-MN-002- FM-004 Formato de radicación y entrega de documentos.

CAPITULO QUINTO. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El trámite interno de la Alcaldía Municipal de Cajicá, está contenido en la Resolución No. 390 de Julio 3 de 2015 que modifica la Resolución 968 de octubre 8 de 2014 cuya parte integral es el manual de atención al ciudadano CÓDIGO:ES-GC-MN-003, que entre otros aspectos señala:

CLASE DE PETICIÓN	TERMINO DE LEY	TERMINO INTERNO	RESPONSABLE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O	Por regla general el término para responder las peticiones de solicitud de información, quejas y reclamos, es de 15 días hábiles	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 8 días hábiles al recibo de la petición	Secretario de despacho y Servidor Público competente



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





RECLAMOS

siguientes a su respectiva en la recepción. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. respectiva Secretaria.

Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.

PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACION

De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, el término será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Debe estar proyectado, revisado y aprobado el oficio indicando el valor de las copias siempre que no estén cobijadas con reserva legal, transcurridos 3 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria.

Se puede comunicar por escrito al peticionario o por cualquier medio siempre que se pueda dejar prueba de la actuación.

Una vez el peticionario pague y aporte prueba de ello se proyectará, revisará y aprobará el oficio de respuesta con sus copias y se radicará en

Secretario de despacho

COPIA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





	correspondencia para el envío al peticionario transcurridos 3 días hábiles.	
CONSULTA	<p>De acuerdo con el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término será de máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el concepto transcurridos 20 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria.</p> <p>Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.</p> <p>Se enviara copia a la Dirección Jurídica que deberá tener el archivo Histórico de todos los conceptos que emita la administración Municipal.</p>	Secretario de despacho y Servidor Público competente
PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL	<p>Estas peticiones podrán contener un término menor o mayor al contemplado como regla general (15 días hábiles), en cuyo caso, dicho término se hará de obligatorio cumplimiento.</p> <p>Sin Una vez suscrito el</p>	Secretario de despacho



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





	embargo, si la petición no contempla un término específico, se deberá responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.	documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.	
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de 10 días hábiles. Cuando no se trate de peticiones de información, se regularán por lo dispuesto en el artículo 14 del mismo cuerpo normativo	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envió al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)	Ley 734 de 2002. Resolución 287 de 22 de Abril de 2015.	Teniendo en cuenta que la solicitudes internas deben tramitarse con celeridad, máxime si se tiene en cuenta que las mismas requieren respuesta ya sea para tramites internos o externos es necesario establecer que la respuesta a estas solicitudes debe tramitarse dentro de los 15 días siguientes a su	SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





recepción. Así mismo en el caso que la dependencia solicitante establezca un término perentorio, la mencionada solicitud deberá resolverse en este tiempo.

Para las solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno, las respuestas deben tramitarse dentro de los 10 días siguientes a su recepción, conforme a la Resolución No. 287 de 22 de abril de 2015.

El incumplimiento a estos tiempos dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones disciplinarias de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2002.

La administración Municipal de Cajicá recibe peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias por medio de: Oficios, Chat, Página web, PQRS, formato de PQRS las cuales serán registradas por el funcionario y/o servidor público.

Entiéndase por PQRS:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





PETICIONES

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Alcaldía por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta .



Insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios y/o servidores públicos que llevan a cabo un servicio o por la deficiencia en la atención prestada por la Alcaldía.



Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Alcaldía.



Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la Alcaldía.

COPIA CONTROLADA

CAPITULO SEXTO. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





En cada dependencia existirá un funcionario delegado, responsable de hacer seguimiento y asegurar que todas las respuestas de su área sean emitidas oportunamente a la ventanilla única.

La secretaria general a través de la dirección administrativa será la encargada de hacer seguimiento, control y evaluación de las acciones o soluciones que se den en la Entidad producto de la queja, reclamos, solicitudes o sugerencias, de lo cual deberán presentar informes de las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias presentadas por los ciudadanos y que no fueron resueltas en los términos estipulados en este manual.

La dirección Administrativa debe entregar informes a la oficina de Control Interno que debe incluir: estadísticas de sexo, rango de edades, tema, secretaria responsable, fecha de solicitud del trámite o PQRS, fecha de respuesta, mecanismo de notificación, nivel de satisfacción del cliente, entre otros.

INDICADORES

Los indicadores son instrumentos de evaluación que pueden determinar, directa o indirectamente, modificaciones, a la gestión de atención al ciudadano, de igual manera brindan una idea del estado y la calidad de los servicios prestados por la Entidad.

EFFECTIVIDAD:

Calidad del Servicio: Medir la satisfacción del ciudadano con los servicios prestados por la administración municipal de Cajicá.

$(N^{\circ} \text{ de encuestas con satisfacción en calidad/encuestas aplicadas}) * 100$

EFICACIA:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Cumplimiento de términos legales de atención a PQRS: Medir el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRS.

Cantidad de PQRS respondidas fuera del tiempo/Total PQRS

Funcionarios Capacitados: Medir el número de funcionarios capacitados en temas de atención al ciudadano.

Sumatoria de Funcionarios capacitados en el año.

CAPITULO SÉPTIMO: MEJORA CONTINUA



La organización debería mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos. Esto puede ser alcanzado a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas¹. Por lo anterior es necesario hacerle seguimiento a todas las solicitudes presentadas por los usuarios ya que ellos son la razón de ser de la administración y se debe trabajar en pro de ellos, estas acciones correctivas deben ser monitoreadas y se debe tener registro de las precauciones y mejoras que la alta dirección considere necesario. (ES-GC-PC-003-FM-001 Formato Seguimiento a Acciones Correctivas y Preventivas).



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





ANEXOS

- ES-GC-MN-002- FM-001 Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes
- ES-GC-MN-002- FM-002 Formato de registro de las encuestas de satisfacción
- ES-GC-MN-002- FM-003 Formato registro de documentos en cada dependencia
- ES-GC-MN-002- FM-004 Formato de radicación y entrega de documentos.
- ES-GC-MN-002- FM-005 Formato Queja a Funcionarios
- ES-GC-FM-003 Formato de encuesta de satisfacción a la atención al usuario
- Indicadores De Atención Al Ciudadano

COPIA CONTROLADA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: ES-GC-MN-002	VERSIÓN: 04	FECHA: 19/10/2016

Bibliografía

About en Español. (S,f). Obtenido de

http://motivacion.about.com/od/psicologia_positiva/a/Que-Es-La-Empatia.htm

Constitución Política de Colombia . (1991).

Consulta de la Norma. (2013). Recuperado el 16 de 02 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

Consulta la Norma. (2011).

Consulta la Norma. (20 de 05 de 2005). DECRETO 1599 DE 2005. Recuperado el 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>

Consulta la Norma. (03 de 12 de 2012). DECRETO 2482 DE 2012. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50803>

Consulta la Norma. (13 de 07 de 2009). DECRETO 2623 DE 2009. Recuperado el 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842>

Consulta la Norma. (17 de 12 de 2012). DECRETO 2641 DE 2012. Recuperado el 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50959>

MARKETING GUNEA. (S,f). PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA. Recuperado el 16 de 02 de 2015, de http://marketingunea.com/wp-content/uploads/downloads/Protocolo_de_atencion_personal_y_telefonica.pdf

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2015). ATENCIÓN INTEGRAL. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/primerainfancia/1739/article-177827.html>

Policía Nacional. (2010). Obtenido de

http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





Policía Nacional. (2010). Obtenido de http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf

portal.dafp. (1998). LEY 489 DE 1998 . Recuperado el 16 de 02 de 2015, de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=836

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2008). Obtenido de <http://definicion.de/confianza/>

SATISFACTION QUALITY MANAGEMENT CUSTOMER. (2004). ISO 10002: 2004. Recuperado el 13 de 02 de 2015, de ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del

Sector Matematica. . (S,f). Obtenido de <http://www.sectormatematica.cl/orientacion/amabilidad.htm>

COPIA CONTROLADA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:ES-GC-MN-002

VERSIÓN: 04

FECHA: 19/10/2016

Página 65 de 65

COPIA CONTROLADA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

