

# GLOSARIO

## DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ  
SECRETARÍA GENERAL



**CAJICÁ**  
TEJIENDO FUTURO  
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

**FABIO RAMÍREZ**  
ALCALDE 2020 - 2023

## **Reclamante**

Persona, organización o su representante, que expresa una queja. <sup>1</sup>

## **Ciudadano**

Organización o persona que recibe un producto.

## **Satisfacción del ciudadano**

Percepción del ciudadano 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.

## **Atención básica**

Es aquella que se da prioritariamente a la ciudadanía en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

## **Atención de orientación**

Identifica las necesidades de la ciudadanía para darle orientación sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

## **Articulación**

Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr un servicio de nivel a la ciudadanía. Consiste en alinear fuerzas, recursos, talentos y propósitos para el logro de objetivos de servicio.

## **Canal de atención**

Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio a la ciudadanía, y por lo tanto debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

## **Ciclo de servicio**

Se inicia en el momento en que un ciudadano(a) tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que recibió una respuesta frente al servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos.

## **Protocolo de atención**

Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de relación con la ciudadanía, para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de los canales determinados.

## **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 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.

## **Petición**

Las peticiones comprenden todas aquellas solicitudes respetuosas, presentadas por personas naturales o jurídicas, en forma verbal, escrita, por correo electrónico o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, de interés particular, colectivo o general, siempre que su objeto no se encuentre dentro de los asuntos restringidos por la Constitución Política o la Ley.

## **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**

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.

## **Solicitud de información**

Es el requerimiento que hace la ciudadanía a una o varias Entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad.

## **Solicitud población vulnerable**

Es el requerimiento que hace la ciudadanía que se encuentre en condición especial de vulnerabilidad (desplazamiento forzado, víctima de violencia, entre otros).

## **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.

## **Radicación de comunicaciones**

Consiste en agregar un número 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 ciudadano 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.

## **Ventanilla de correspondencia**

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

## **Servicio**

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

## **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.

## **Empatía**

Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.<sup>3</sup>

## **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».<sup>4</sup>

## **Trámite**

Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

## **Felicitación**

Manifestación de agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Cajicá.

2 (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2008)

3 (Abaut en Español, S,f)

4 (Sector Matematica. , S,f)

CORREO ELECTRÓNICO  
contactenos-pqrs@cajica.gov.co

**REDES  
SOCIALES**



Alcaldía Municipal de Cajicá



@alcajica



@alcajica



Alcaldía de Cajicá



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ  
SECRETARÍA GENERAL



**CAJICÁ**  
TEJIENDO FUTURO  
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

**FABIO RAMÍREZ**  
ALCALDE 2020-2023